



# Från konto till konto

2002 : 2

En granskning av  
överföringstider inom  
Sverige och EES

# Från konto till konto

**INNEHÅLL**

2

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	5
INLEDNING	7
UTLÄNDSKA ÖVERFÖRINGAR	10
INHEMSKA ÖVERFÖRINGAR OCH BETALNINGAR	18
FLOAT OCH VALUTERINGSREGLER	23
ÅTGÄRDER	24
BILAGA	25
TILLVÄGAGÅNGSSÄTT VID KONTROLLER	25

# Förord

Bankerna har en central ställning i betalningssystemet genom inlåningsmonopolet. Denna ställning innebär också ett ansvar att erbjuda betalningstjänster på ett effektivt och billigt sätt. Bankkunder som köper en tjänst ska kunna lita på banken. I vårt moderna samhälle där en betydande del av betalningarna mellan hushåll och företag sker genom banköverföring och giring är det viktigt för bankkunden att veta hur snabbt en betalning genomförs och till vilken kostnad.

Finansinspektionen har på regeringens uppdrag granskat bankernas rutiner för betalningsöverföringar inom Sverige och EES-området.

Rapportens slutsatser kommer att ligga till grund för Finansinspektionens fortsatta granskning av betalningsöverföringar under 2002.

Finansinspektionen kommer att redovisa ytterligare tre rapporter till regeringen under året.

*Stockholm i februari 2002*

*Claes Norgren*

# Sammanfattning

Finansinspektionen redovisar i denna rapport en kartläggning av svenska bankers överföringstider och kostnader för betalningar inom Sverige och EES. Finansinspektionen redovisar också bankernas information till kunder i samband med överföringar.

5

För den genomsnittlige bankkunden i Sverige sker betalningsöverföringar till helt övervägande del inom landet och betalningar till utlandet sker endast i ringa utsträckning. Finansinspektionen kan konstatera att svenska banker har bra rutiner för överföringar mellan konton i Sverige. Överföringar via Internet är i princip kostnadsfria, medan överföringar via kassa är förhållandevis dyra. Bankerna bör förbättra informationen till kunder så att de vet när överförda medel är tillgängliga hos mottagaren. Vad gäller överföringstider via postgiro uppgår dessa ibland till hela fyra dagar. Finansinspektionen anser att bankerna bör sträva mot att korta ner dessa tider till en dag. Bättre rutiner mellan betalningssystemen bör utvecklas.

Finansinspektionen kan konstatera att bankerna i denna undersökning inte följer gällande lagstiftning för betalningsöverföringar inom EES. Dels lämnar inte bankerna den information till kunden som krävs enligt lag, dels är det i många fall oklart vad den faktiska kostnaden är. Trots att bankerna ska se till att avsändaren står för hela kostnaden så inträffade i 16 procent av överföringarna att mottagaren fick betala eller att avsändaren i efterhand debiterades extra kostnader för att täcka mottagarbankens avgift.

Överföringstiden för betalningar inom EES varierade och var som längst sex dagar. Två betalningar till Italien hade vid denna rapportens tryckning, ännu inte kommit fram. Finansinspektionen anser att det är otillfredsställande att det råder så stor variation i antal dagar för en överföring till annat land. Det finns också anledning för bankerna att korta ner överföringstiden så att man inte ligger på gränsen för vad lagstiftningen tillåter.

Finansinspektionen kommer att avkräva berörda banker en åtgärdsplan.

# Inledning

## Uppdraget

Utdrag ur regleringsbrev från regeringen 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.”

7

## Undersökningen

Finansinspektionens undersökningsmetod har varit att först kartlägga bankernas informationsgivning, avgiftssättning samt överförings- och betalningstid och därefter verifiera svaren genom en kontroll.

Undersökningen genomfördes av anställda på Finansinspektionen, nedan kallad kontrollpersonal, tillsammans med externa konsulter.

Utvalda banker i undersökningen var FöreningsSparbanken AB (publ.) (FSPA), Nordea Bank Sverige AB (publ.) (Nordea), Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ.) (SEB), Svenska Handelsbanken AB (publ.) (SHB) samt SkandiaBanken AB (publ.) (SkandiaBanken).

### *Kartläggning*

Kartläggningen har genomförts med hjälp av dels intervjuer med representanter från respektive bank, dels genom enkäter. De uppgifter om avgifter samt betalnings- och överföringstider som lämnades har därefter bekräftats av bankerna.

Kartläggningen har omfattat:

- bankernas informationsgivning vid överföring och betalning via kassa
- bankernas avgifter vid överföring och betalning via kassa och Internet
- tidsåtgång för överföring och betalning via kassa och Internet
- bankernas definition av float.

### *Kontroll*

Kontrollerna har genomförts genom ett antal överföringar och betalningar mellan utvalda banker och företag i Sverige samt överföringar till utvalda EES-länder. Mottagare i EES-länderna var den svenska ambassaden.

Följande fakta från kartläggningen har kontrollerats:

- hur information gavs av respektive bankkontor vid kontrolltillfället
- vilken avgift respektive bankkontor uppgav och vad kostnaden blev vid överföring och betalning via kassa och Internet
- hur lång tid det tog att genomföra överföring respektive betalning via kassa och Internet.

### ***Antal överföringar och betalningar***

De svenska kontrollerna genomfördes under tre olika veckodagar. Totalt genomfördes 222 överföringar och 56 betalningar.

Kontroll av överföring till EES-länderna genomfördes under två olika veckodagar. Totalt genomfördes 127 överföringar. De överförda beloppen har varierat mellan motsvarande 100 till 500 SEK i mottagande lands valuta.

En mer detaljerad beskrivning finns i bilagan.

### ***Omfattning***

- Undersökningen har omfattat överföring i Sverige mellan FSPA, Nordea, SEB, SHB samt SkandiaBanken.
- Undersökningen har omfattat betalning i Sverige via postgiro och bankgiro.
- Undersökningen har omfattat överföring från svenska banker till banker i Spanien, Italien, Tyskland, Frankrike, Storbritannien, Finland, Danmark och Norge.

## **Bakgrund**

De banker som ingick i undersökningen har på förfrågan uppgett att antalet betalningsöverföringar i snitt per dag under november-december 2001 uppgick till cirka 1 300 000 stycken. I realiteten genomförs 70 procent av transaktionerna de sista fem dagarna i varje månad. Om antalet betalningsöverföringar uppdelas på nationella betalningar och överföringar till EES visar det sig att EES-överföringarna utgjorde mindre än en procent av den totala volymen betalningsöverföringar.

För betalningsöverföringar kan för närvarande tre vägar urskiljas. Den största, såväl antals- som beloppsmässigt är Postgirot. Därefter kommer Bankgirots sedvanliga bearbetning samt dess servicebyråfunktion som hanterar Dataclearingen. Dataclearingen bygger på ett samarbetsavtal mellan bankerna om att utväxla information och pengar. Under år 2001 har Dataclearingen effektiviserats. Ändringarna innebär bland annat att, efter det att Bankgirot behandlat transaktionerna, mottagande bank så snabbt som möjligt krediterar kundens konto. I och med denna ändring finns möjlighet att överföring kan ske samma dag. Dock bestämmer fortfarande den avsändande banken vid vilken tidpunkt transaktionerna ska överföras till Bankgirot.

Clearingen genomförs för närvarande två gånger per dygn; dag- och kvälls-clearing. Bearbetningen, det vill säga informationsutbytet för dagclearingen, sker mellan 13.00-17.00 och för kvälls-clearingen mellan 01.00-12.00. Motsvarande utväxling av pengar sker på deltagande bankers konton i Riksbanken (avveckling i RIX) klockan 15.00 respektive 10.00.

## **Lagar och allmänna råd**

Inom området betalningsöverföringar finns det regler i såväl EU-direktiv som i svensk lag och Finansinspektionens allmänna råd. I och med Finansinspektionens allmänna råd om inlåningskonton och tillhörande banktjänster som trädde i kraft den 1 september 2001 skärptes kravet på bankerna att

utföra överföringsuppdrag på ett snabbt sätt. Redan under den period då Finansinspektionen utarbetade de allmänna råden fördes diskussioner med bankerna, vilket bland annat ledde till att bankernas samarbetsavtal för överföringar inom Sverige förändrades i riktning mot effektivare och snabbare rutiner.

Nedan redovisas översiktligt innehållet i de olika regelverken.

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

Lagen är tillämplig om en fysisk eller juridisk person antingen gör en betalning från Sverige till annat EES-land eller mottar en betalning från annat EES-land. Det är endast EES-ländernas valutor upp till ett högsta belopp motsvarande 50 000 euro som omfattas av lagen.

Av lagen framgår bl.a. att banken skriftligen eller i elektronisk form skall informera kunderna om

- hur överföringstid och kostnader beräknas
- bankens ersättningsskyldighet när en överföring inte verkställts
- möjligheterna att få klagomål och ersättningskrav prövade
- lagens tillämpningsområden, samt
- att aktuellt belopp ska överföras senast inom fem bankdagar från beställningen.

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

Förordningen som kommer att gälla fr.o.m. den 1 juli 2002 omfattar elektroniska transaktioner, t.ex. kortbetalningar och uttag från uttagsautomater. För gränsöverskridande överföringar av penningbelopp via banker och andra institut ska den gälla tidigast fr.o.m. den 1 juli 2003.

Syftet med förordningen är att avgiften för gränsöverskridande betalningar i euro (max 50 000) ska vara densamma som för inhemska betalningar. I förordningen ges medlemsstater med annan valuta än euro möjlighet att låta den egna valutans omfattas av förordningen. I den promemoria som nyligen utarbetats hos Finansdepartementet, föreslås att ovannämnd förordning genom en särskild lag skall tillämpas även på gränsöverskridande betalningar i svenska kronor.

### **Finansinspektionens allmänna råd om inlåningskonton och tillhörande banktjänster (FFFS 2001:8)**

Finansinspektionens allmänna råd om inlåningskonton och tillhörande banktjänster trädde i kraft den 1 september 2001. Syftet med de allmänna råden är att verka för att bankerna har en tillfredsställande hantering och rutiner på området och målsättningen är att bidra till ett gott konsumentskydd.

Av de allmänna råden framgår bl. a.

- att det på varje bankkontor och webbplats bör finnas aktuell avgifts-, ränte- och produktinformation (5 §)
- att banken bör informera kontohavaren om de valuteringsregler som tillämpas inom banken (10 §)
- att överföringsuppdrag bör genomföras på ett snabbt och säkert sätt (12 §) samt
- att banken skriftligen bör informera kunden om den tid som vanligtvis åtgår för att genomföra överförings- och gireringsuppdrag till annat konto (12 §).



## Utländska överföringar

Informationen om avgiftens storlek, som bankerna lämnade vid överföring från Sverige till mottagande bank i annat EES-land, avvek ofta från den avgift som faktiskt togs ut när överföringen genomfördes. I flera fall togs även avgift ut av mottagande bank genom att överfört belopp reducerades.

Det kan konstateras att bankerna varken uppfyllde lagens krav på information eller följde föreskriften om förbud mot avdrag för kostnader från överfört belopp.

Vid kartläggning av tidsåtgång för överföringar från Sverige till mottagande bank i annat EES-land uppgav bankerna att det tog mellan två och tre bankdagar. I anslutning till att överföringarna beställdes angavs att överföringstiden i allmänhet beräknades till fem bankdagar.

I de uppgifter som lämnades i samband med kartläggningen underskattades ofta överföringstidens längd medan de uppgifter som lämnades i samband med att överföringen beställdes i allmänhet överskattade överföringstidens längd.

Resultatet av de överföringar som nått mottagande bank visar att överföringstiden i ett fall överstigit lagstadgade fem bankdagar.

## Informationsgivning

### LAG

#### 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.

### Kartläggning

Bankerna har uppgett att informationskravet tillgodosågs genom att:

- beställningsblanketten eller separat blad innehöll allmänna villkor för gränsöverskridande överföring
- kassapersonalen upplyste kunden om:
  - avgift för uppdraget
  - tidsåtgång för uppdraget
  - reklamation av ej utfört uppdrag
  - ersättningsregler vid felaktig hantering av uppdrag.

Två av bankerna hade utarbetat en informationsbroschyr. Hos två andra banker pågick arbete med att ta fram broschyr medan en bank uppgav att detta inte var aktuellt.

### **Kontroll**

I samband med kontrollen framkom att:

- allmänna villkor för tjänsten fanns hos alla banker
- broschyr om tjänsten saknades hos flera banker
- information om klagomål eller reklamation saknades, liksom vilka ersättningsregler som gällde vid reklamation
- uppgift om överföringstid var oklar både i den muntliga informationen och i de skriftliga villkoren
- muntlig och skriftlig uppgift om samtliga kostnader för beställaren och mottagaren var oklar
- växelkurs angavs skriftligen i den kvittens kunden erhöll vid genomfört uppdrag
- alla banker hänvisade inte till gällande lag på området
- uppgift om den dag banken debiterade/krediterade parternas konton saknades hos alla banker.

11

### **Slutsatser**

Skriftlig information om tidsåtgången för en gränsöverskridande överföring tillhandahölls inte av bankerna. Den information som lämnades avseende avgifter för den aktuella tjänsten var i många fall oklar eller felaktig. Dessutom saknades ofta information om hantering av ersättnings- och klagomålsfrågor.

Sammanfattningsvis kan konstateras att bankerna inte uppfyllde lagens krav på information.

### **Avgifter**

#### **LAG**

#### **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.

**Kartläggning**

Nedan redovisas de avgifter som bankerna uppgav i samband med kartläggningen.

Tjänster till utlandet	Avsändande bank				
	FSPA	Nordea	SEB	SHB	SkandiaBanken
Internet					
konto till konto					
– Normalbetalning	50	<sup>1)</sup>	50	<sup>1)</sup>	0
Kassa					
konto till konto					
– Normalbetalning	90	110	95	150	0
– + OUR <sup>2)</sup>	290	260	<sup>3)</sup>	250	<sup>1)</sup>

1) Banken erbjöd inte denna tjänst

2) Avsändaren betalar alla avgifter inklusive mottagarens eventuella avgifter

3) Uppgift erhöles ej vid kartläggning

Beloppen avser avgift i SEK.

Förutom ovan redovisade tjänster vid betalning till utlandet via kassa, tillhandahölls i varierande utsträckning tjänster med högre avgift och kortare överföringstid samt tjänster med lägre avgift och längre överföringstid.

FSPA:s avgift för att utnyttja överförings- och betalningstjänsten uppgick till mellan 90–180 SEK och för SEB till 120 SEK. Årsavgiften för Internetbank hos Nordea var mellan 96–192 SEK. Prisvariationen berodde på vilka tjänster kunden ville använda sig av. SHB och SkandiaBanken tog inte ut någon årsavgift.

**Kontroll**

Nedan redovisas de avgifter som avsändande bank tagit ut i svenska kronor vid de överföringar som gjorts från bank i Sverige till utländsk mottagare. Avsändande banker fick, i de fall det fanns valmöjlighet, i uppdrag att utföra en normalbetalning där avsändaren skulle stå för samtliga avgifter.

**Överföringar via kassa**

Mottagarland	Avsändande bank				
	FSPA	Nordea	SEB	SHB	SkandiaBanken
Finland	295	40–78	155	100–290	0
Danmark	295	110	155	10	0
Norge	295	40–87	155	10	0
Italien	295	110–260	155	100–300	0
Spanien	295	40–76	155	100	0
Frankrike	295	110–260	155	50–300	0
Tyskland	295	40–72	155	100	0
Storbritannien	295	40–108	155	100–300	0

Beloppen avser avgift i SEK.

Av tabellen ovan framgår att det förekom stora variationer i fråga om de avgifter som togs ut vid överföringar till utlandet. Avgifternas storlek varierade mellan banker, men också mellan kontor inom samma bank. Dessutom förekom det skillnader mellan de uppgifter om avgifternas storlek som vid kartläggningen lämnades av centrala enheter inom bankerna och de uppgifter som lämnades av kontorspersonal. I vissa fall avvek även uppgifter som lämnats centralt, se tabell i avsnitt kartläggning, eller av kontorspersonal mot de faktiska avgifter som tillämpades mot kund.

Nordea uppgav centralt att avgiften för en överföring, där avsändaren skulle betala samtliga avgifter, uppgick till 260 SEK. I samband med att överföringarna genomfördes uppgav kontorspersonalen vid ett besök att avgiften var 110 SEK och vid ett annat besök 150 SEK. Den faktiska avgiften varierade som synes ovan mellan 40 och 260 SEK.

Storleken på avgiften för en överföring där avsändaren skulle betala alla avgifter framgick inte av den information som lämnades av central enhet inom SEB. Den information som lämnades i samband med att överföringen genomfördes stämde dock överens med den faktiskt uttagna avgiften.

13

I den information som erhållits från central enhet i SHB framgick att avgiften för en överföring där avsändaren betalade samtliga avgifter uppgick till 250 SEK. Vid besök på bankkontor uppgavs att avgiften för en normalbetalning var 150 SEK och att därutöver tillkom avgift som mottagande bank kunde ta ut. De faktiskt tillämpade avgifterna varierade enligt ovan mellan 10 och 300 SEK. Avgifterna på 10 SEK för överföring till Danmark och Norge förklarades av att SHB vid dessa överföringar även var mottagande bank i respektive land.

#### *Överföringar via Internet*

Av de banker som erbjöd överföring till utlandet via Internet togs nedanstående avgifter ut vid kontrollen. Avgifterna skulle också inkludera eventuella avgifter till mottagande bank.

FSPA	95 SEK
SEB	110 SEK
SkandiaBanken	0 SEK

FSPA och SEB uppgav båda i samband med kartläggningen att avgiften för en normalbetalning via Internet uppgick till 50 SEK. I detta belopp ingick dock inte mottagande banks avgift.

#### *Uttagen avgift av mottagande bank*

Nedan redovisade avgifter uttagna av mottagande bank har konstaterats vid de överföringar som gjorts från bank i Sverige till utländsk mottagare. Avgifterna är omräknade till motsvarande svenska kronor.

Mottagarland	Via	Avsändande bank	Avgift mottagarbank	Total avgift
Finland	Internet	FSPA	63	158
Finland	Internet	FSPA	63	158
Finland	Kassa	SkandiaBanken	63	63
Finland	Kassa	SkandiaBanken	63	63
Frankrike	Kassa	SHB	51	101
Italien	Internet	FSPA	111	206
Italien	Kassa	Nordea	48	48
Italien	Kassa	SkandiaBanken	111	111
Norge	Internet	SEB	58	168
Norge	Kassa	SkandiaBanken	41	41
Norge	Kassa	SkandiaBanken	41	41
Norge	Internet	FSPA	58	153
Norge	Internet	FSPA	58	153
Norge	Kassa	FSPA	58	153

Beloppen avser avgift i SEK.

I ytterligare fyra fall hade vid överföring till Finland avgift på motsvarande 1 SEK uttagits av mottagande bank. Avgifter av mottagande bank i Finland togs ut från mottagarens konto vid kommande månadsskifte.

I de i tabellen ovan redovisade 14 överföringarna och i de ovan nämnda fyra överföringarna till Finland, hade mottagande banker gjort avdrag för avgifter från de belopp som skulle överföras. Detta trots att avsändande banker i flera fall mottagit avgift för att avdrag inte skulle ske.

Det uppmärksammades även att FSPA vid ett antal överföringar föreslog att det överförda beloppet skulle ökas med 200 SEK. Dessa 200 SEK, som avsågs täcka eventuella avgifter till mottagande bank skulle om någon avgift inte utgick, tillfalla mottagaren.

I ett annat fall uppmärksammades att mottaget belopp vid en överföring via Nordea till Storbritannien var motsvarande 42 SEK större än det avsända beloppet. I ett fall där överföringar genomfördes till samma mottagare i Norge, men under olika dagar, hade det först överförda beloppet minskats med motsvarande 47 SEK medan det senare överförda beloppet ökats med motsvarande belopp.

Två under samma dag utförda överföringar till Spanien via SEB resulterade i att avsändarens konto i efterhand belastades med avgifter för mottagarbankens hantering. Detta trots att den avgift som betalades vid överföringens beställning även skulle omfatta mottagande banks avgifter.

I vissa fall konstaterades att de avgifter avsändande bank tagit ut för täckande av mottagande banks avgifter översteg de avgifter mottagande bank faktiskt tog ut.

### ***Slutsatser***

Av ovan lämnade redogörelse framgår att de banker som tillämpade avgifter inte uppfyllde lagens krav på information enligt 3 § i ovan nämnda lagrum.

När det gäller föreskriften om att bank inte får göra avdrag för kostnader från det belopp som ska överföras kan ett antal avsteg från denna föreskrift konstateras.

Det kan även konstateras att av de 18 redovisade överföringar, där mottagande bank tagit ut avgift genom att reducera överfört belopp, var svenska banker mottagare i 14 av fallen.

## Tidsåtgång

### LAG

#### 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 bland annat innehålla uppgift om den tid det tar att överföra ett belopp till den bank som betalningsmottagaren anlitar.

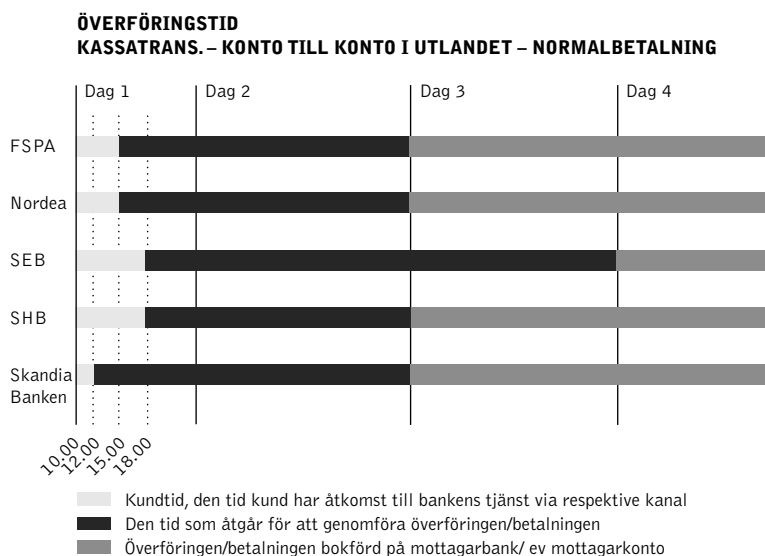
Av 7 § framgår bland annat att det belopp som betalningsöverföringen avser skall överföras till den som betalningsmottagaren anlitar senast före utgången av femte bankdagen från acceptdagen, om inte beställaren och den anlitate banken uttryckligen kommit överens om någon annan tid.

15

### Kartläggning

Nedan redovisas tidsåtgång för överföringar från konto till konto, från bank i Sverige till bank i utlandet, utifrån information som lämnats av bankerna avseende överföring via kassa och Internet. Kartläggningen har skett av dels kassatransaktioner via bankkontor under expeditionstid dels via Internet under den tid då respektive banks Internetkanal var tillgänglig. Med expeditionstid avsågs för de fyra storbankerna tiden mellan kl. 10.00–18.00 och för SkandiaBanken tiden mellan kl. 10.00–17.00.

Fyra banker uppgav att avsändande konto belastades samma dag som överföringen beställdes och att beloppet var mottagande bank tillhanda efter två bankdagar. SEB däremot belastade kundens konto först bankdagen efter beställningen, vilket förlängde överföringen med en bankdag. (se grafisk illustration nedan)



Motsvarande tjänst via Internet erbjöds av tre banker. FSPA och Skandia-Banken uppgav att avsändande konto belastades samma dag som överföringen beställdes och att överföringen var mottagande bank tillhanda efter två bankdagar. SEB däremot belastade avsändande konto först bankdagen efter beställningen, vilket förlängde överföringen med en bankdag.

### **Kontroll**

De överföringstider som redovisas nedan är definierade som antalet bankdagar från det att överföringar beställdes via kassa eller Internet till dess att beloppen bokfördes av mottagande bank alternativt bokfördes på mottagarens konto.

16

Mottagarland	Avsändande bank				
	FSPA	Nordea	SEB	SHB	SkandiaBanken
Finland	2	4	4	3-4	2-4
Danmark	1	1	5-6	0	3-4
Norge	0	1	2	0	2-3
Italien	2-3	2-3	4-5	2	3-4
Spanien	3-4	3	5	3	4
Frankrike	2	2	4	2	2-3
Tyskland	2	3	4	2	2-3
Storbritannien	2	2	4	2-4	2-3

Siffrorna avser antal dagar.

I vissa fall har det uppkommit svårigheter med att fastställa hur de överförda beloppen hanterats av mottagande bank, dvs. om beloppen förutom att vara kända av mottagande bank även bokfördes av banken alternativt på mottagarens konto. De antaganden som gjorts kan i vissa fall ha fått till följd att den redovisade överföringstiden var kortare än den faktiska. Redovisningen av överföringstider tar inte hänsyn till huruvida beloppen var valuterade på mottagarens konto.

I den information som erhållits från bankernas centrala enheter framgår att överföringstiderna uppgick till mellan två och tre bankdagar. Vid beställning av överföringen har överföringstiden vanligen angetts till omkring fem bankdagar.

I två fall hade beställda överföringar till Italien den 17 och 21 januari, ännu inte vid denna rapportens tryckning kommit mottagaren tillhanda.

De längsta överföringstiderna konstaterades för överföringar till Danmark med hjälp av SEB. SEB var också den bank som genomgående hade de längsta överföringstiderna. En anledning till detta var, vilket nämnts tidigare, att SEB utförde en överföring tidigast bankdagen efter att beställning gjorts. Överföringarna till Norge och Danmark via SHB genomfördes samma dag. Detta kan förklaras av att SHB även var mottagande bank.

### **Slutsatser**

Av information som erhöles från bankernas centrala enheter framgår att överföringstiderna uppgick till mellan två och tre bankdagar. Av information som erhöles i samband med att överföringarna beställdes framgick att överföringstiden i allmänhet beräknades till fem bankdagar vilket motsvarar lagens krav.

Resultatet av de överföringar som nått mottagarens bank visar att överföringstiden i ett fall översteg de lagstadgade fem bankdagarna och då med en dag. I två fall har, som tidigare omnämnts, beställda överföringar till Italien inte kommit mottagaren tillhanda.



## Inhemska överföringar och betalningar

Finansinspektionen har vid inhemska överföringar och betalningar funnit

- att kontrollpersonalen själv i stor utsträckning fick efterfråga information om avgifter och överföringstider
- att den centralt fastställda prislistan överensstämde med de uppgifter som kassapersonalen lämnade
- att bankerna hade bra rutiner för inhemska överföringar samt betalningar via bank- och postgiro.
- att möjlighet finns att förkorta tidsåtgången för betalningar.

### Informationsgivning

#### Allmänna råd

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.

#### *Kartläggning*

Den information som de utvalda bankerna redovisat framgår i korthet nedan. Genomgången avser information vid överföring respektive betalning i kassan på ett bankkontor.

Informationskravet tillgodosågs genom:

- de allmänna villkoren som hör till kontot
- kassapersonalen som upplyste kunden om:
  - avgift för uppdraget
  - tidsåtgång för uppdraget
  - reklamation av ej utfört uppdrag
  - ersättningsregler vid felaktig hantering av uppdrag.

Skriftligt informationsmaterial i övrigt fanns inte och planerades inte heller att tas fram.

#### *Kontroll*

Av kontrollen framgår att kunden ofta själv måste efterfråga informationen.

Information om avgifterna lämnades däremot av banken och ofta på initiativ av kassapersonalen. I vissa fall fick kontrollpersonerna själva fråga om avgiftens storlek.

Vid kontrolltillfällena tog kontrollpersonerna emot muntlig information om beräknad överföringstid. I vissa fall har dock uppgiften om överföringstidens längd överskattats.

### Slutsatser

Bankerna har under kartläggningsfasen, vad gäller regler och villkor, hänvisat till de allmänna villkoren för inlåningskontot. Slutsatsen är att kunderna själva måste efterfråga informationen och att bankens personal inte alltid är på det klara med de faktiska överföringstider som gäller för aktuell bank.

### Avgifter

#### Allmänna råd

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

19

### Kartläggning

Nedan redovisas de avgifter som bankerna uppgav i samband med kartläggningen.

Tjänster inom Sverige	Avsändande bank				
	FSPA	Nordea	SEB	SHB	SkandiaBanken
<b>Internet</b>					
– konto till konto	0-10 <sup>1)</sup>	0-15 <sup>2)</sup>	0	0	0
– konto till Bg	0	0	0	0	0
– konto till Pg	0	0	0	0	0
<b>Kassa</b>					
– konto till konto	40	40	50	40	0
– konto till Bg	40	40	50	40	25
– konto till Pg	40	40	50	50	25

1) Avgiften beror på om kund är ansluten till överförings/betalningstjänst

2) Avgiften är beroende av kundkategori  
Beloppen avser avgift i SEK.

FSPA:s avgift för att utnyttja överförings- och betalningstjänsten via Internet var som tidigare nämnts mellan 90–180 SEK och för SEB 120 SEK. Årsavgiften för Internetbank hos Nordea var mellan 96–192 SEK. Prisvariationen berodde på vilka tjänster kunden ville använda sig av. SHB och SkandiaBanken tog inte ut någon årsavgift.

### Kontroll

Av kontrollen framgick att information om avgiften lämnades av banken och ofta på initiativ av kassapersonalen. I vissa fall fick kontrollpersonerna själva fråga om avgiftens storlek.

Kontrollen visar, att den information som presenteras i Internetkanalen och den information som kassapersonalen lämnade överensstämde med den prislista som fastställdes på central nivå.

I de kontroller som rör SHB fanns avvikelser i fråga om de avgifter som togs ut på kontornivå i förhållande till den centrala prisinformationen. De avgifter som dessa kontor tog ut för överföringar och betalningar, var mellan 10 och 20 kronor högre än vad som angavs i den centralt fastställda prislistan. Detta kan bero på att de lokala bankcheferna själva kan besluta om bl.a. avgiftssättning.

### Slutsatser

Slutsatsen av kontrollen är att den prisinformation som bankerna centralt fastställt för överföringar och betalningar överensstämde med de avgifter som kunderna fick betala.

### Tidsåtgång

20

#### Allmänna råd

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

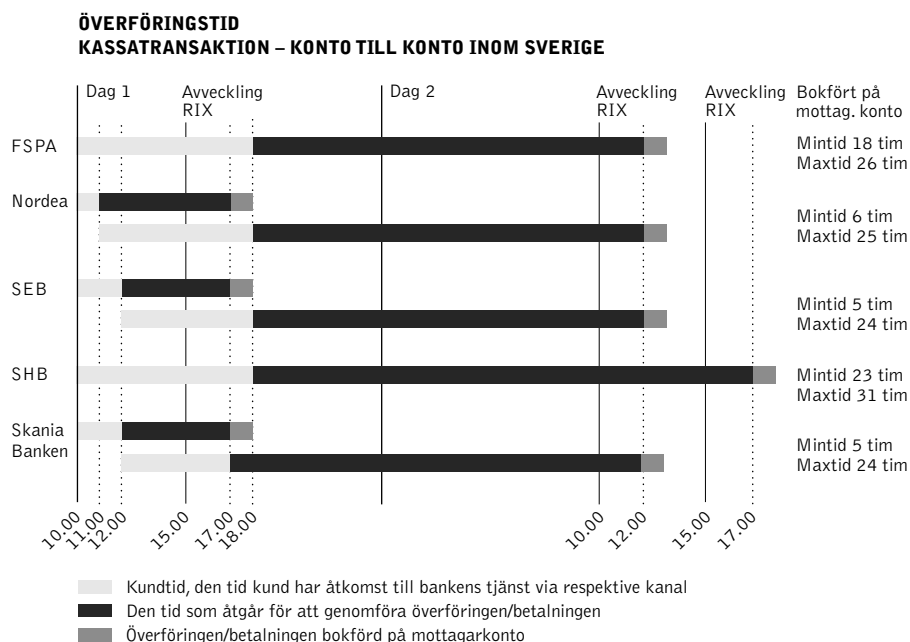
### Kartläggning

Nedan redovisas kartläggningen av tidsåtgång för överföringar och betalningar inom Sverige utifrån information som lämnades av bankerna för kanalerna kassa och Internet.

Kartläggningen har skett av, dels kassatransaktioner via bankkontor under expeditionstid, dels via Internet under den tid då respektive banks Internetkanal var tillgänglig. Med expeditionstid avsågs för de fyra storbankerna tiden mellan kl. 10.00–18.00 och för SkandiaBanken tiden mellan kl. 10.00–17.00.

### Överföring från konto till konto

Samtliga banker uppgav att belopp överförda före en viss tidpunkt, såväl från konto till konto via kassa som från Internet, bokfördes på mottagande konto nästa bankdag. Liksom vid motsvarande kassatransaktioner gällde dessutom för Nordea, SEB och SkandiaBanken att överföringar som beställdes vid en tidigare tidpunkt under dagen bokfördes på mottagande konto samma dag. (Se grafisk illustration nedan.)



### *Betalning från bankkonto till postgiro*

Samtliga banker uppgav att belopp som betalades via kassa från bankkonto till Postgirot var Postgirot tillhanda nästa bankdag. Tiden för dessa betalningar beräknades utifrån antagandet att avgående post var Postgirot tillhanda nästa bankdag. Försenad postgång innebar förlängda betalningstider. Även för motsvarande betalning via Internet uppgav samtliga banker att betalningen var Postgirot tillhanda nästa bankdag. För Nordea gällde dessutom att betalning via Internet som beställdes under vissa tider var Postgirot tillhanda redan samma dag.

21

### *Betalning från bankkonto till bankgiro inom Sverige*

Samtliga banker uppgav att betalning från bankkonto till bankgiro bokfördes på mottagande bankkonto nästa bankdag. Betalning från bankkonto till bankgiro påverkades av tidsåtgången för postbefordran.

För motsvarande betalning via Internet uppgav samtliga banker att även denna bokfördes på mottagande bankkonto nästa bankdag. För SkandiaBanken gällde dessutom att betalning som bokfördes senast kl. 10.00 bokfördes på mottagande bankkonto kl. 17.00 samma dag.

### **Kontroll**

#### *Överföringar*

Resultatet av de kontroller som genomfördes visar att antalet bankdagar för att föra över pengar från konto i en bank till konto i en annan bank, var mellan noll till en bankdag. Detta överensstämde med vad bankerna uppgett, nämligen att:

- överföringar som beställdes på förmiddagen hos Nordea, SEB och SkandiaBanken genomfördes samma dag, medan överföringar beställda på eftermiddagen genomfördes först följande bankdag.
- FSPA och SHB levererade transaktioner till övriga banker endast en gång per dag. Därigenom tog överföringarna från dessa banker en bankdag oavsett om överföringarna skedde via Internet eller via kassa och oavsett om överföring skedde förmiddag eller eftermiddag.

Alla belopp som skickades iväg har kommit rätt mottagare tillhanda.

#### *Betalningar*

De kontroller som genomfördes av överföringstider för betalningar i Sverige via bankgiro till ett företag visade att pengarna var tillgängliga hos mottagaren efter i genomsnitt två bankdagar. Detta gällde oavsett om betalning skedde via Internet eller via kassa. Ett undantag var betalning via Internet genom SkandiaBanken där betalning vid ett par tillfällen tog en bankdag.

En betalning via postgiro tog i allmänhet två bankdagar. Några undantag fanns dock, betalning hos SEB via Internet och kassa tog mellan tre till fyra bankdagar innan beloppet var tillgängligt på mottagarens konto. Betalning hos SHB och SkandiaBanken via kassa tog motsvarande tid.

Alla betalningar som skickades iväg har kommit rätt mottagare tillhanda.

***Slutsatser***

Slutsatsen är att bankerna uppfyllde rekommendationerna i FFFS 2001:8 om att snabbt och säkert genomföra överföringsuppdrag. Skillnaden mellan bankerna kan förklaras av att de valt olika servicenivå.

Då det gäller betalningar via bank- och postgiro är slutsatsen att möjlighet finns att förkorta tidsåtgången.

## Float och valuteringsregler

I normalfallet kan sägas att float och valuteringsregler för den vanlige bankkunden har begränsad betydelse med hänsyn till att bankerna vanligtvis ger liten eller ingen ränta på transaktionskonto.

Finansinspektionen planerar att i kommande rapporter närmare belysa float och valuteringsregler.

23

### Float

Den genomförda undersökningen omfattar även en kartläggning, utifrån den information berörda banker lämnat, av hur begreppet float definieras och vilka valuteringsregler som tillämpas.

De definitioner av begreppet float som de undersökta bankerna redovisat är delvis formulerade på olika sätt. Vissa banker definierar begreppet float uppdelat i kontofloat och produktfloat. Definitionernas innehåll visar dock inte på några motsägelser i sak.

Följande allmänna definitioner kan formuleras för de tre begreppen utifrån den information som erhållits:

- begreppet float – kan definieras som belopp vilket i samband med överföring ej är bokfört på eller räntemässigt tillgodogörs varken avsändarens eller mottagarens konto.
- begreppet kontofloat – kan definieras som belopp vilket i samband med överföring är bokfört på konto men som räntemässigt inte tillgodogörs vare sig avsändarens eller mottagarens konto.
- begreppet produktfloat – kan definieras som belopp vilket i samband med överföring ej är bokfört på varken avsändande eller mottagande konto.

### Valuteringsregler

De undersökta bankernas utgångspunkt vid tillämpning av valuteringsregler är att ränta i allmänhet inte tillgodogörs kund den dag insättning eller uttag görs. Om insättning och uttag bokförs på kontot samma dag kan det förekomma att ränteberäkning sker på nettot av transaktionerna. Skillnader mellan bankerna föreligger vad gäller:

- antal räntedagar per månad och år
- när ränteberäkning påbörjas vid insättning och
- när ränteberäkning avslutas vid uttag.

Vilka regler som tillämpas i det enskilda fallet kan också bero på särskilda avtal med kunden.

## Åtgärder

Finansinspektionen har i rapporten redovisat ett antal åtgärder som syftar till att förbättra bankernas rutiner vid betalningsöverföringar. Finansinspektionen kommer att avkräva berörda banker en åtgärdsplan.

24

Av rapporten framgår att bankerna i flera avseenden vid överföring till utlandet inte iakttog föreskrifterna i aktuell lag (SFS 1999:268). Mot bakgrund av att lagen trädde i kraft redan den 14 augusti 1999 är det anmärkningsvärt att bankerna inte anpassat sig till lagen.

För att förbättra informationen till kunderna ska bankerna se till att relevant information finns i såväl skriftlig som elektronisk form. Bankerna ska därvid även säkerställa att personalen erhåller utbildning om lagens tillämpning och de ansvarsregler som gäller för parterna.

För att förbättra efterlevnaden av lagens föreskrifter om hur kostnaderna ska beräknas och vad som gäller beträffande avdrag för kostnader kan bankerna utöka såväl det branschgemensamma som det bilaterala samarbetet med sina utländska motpartsbanker. Syftet bör vara att åstadkomma överenskommelser som innebär förbättrade förutsättningar för att kunna efterleva lagens föreskrifter om bland annat beräkning av kostnader och tidsåtgång för överföringsuppdrag.

Av rapporten framgår vidare att bankerna har bra rutiner för inhemska överföringar mellan konto samt betalningar via bank- och postgiro. Bankernas rutiner medger att överföringar och betalningar i enlighet med FFFS 2001:8 kan utföras på ett säkert sätt. Då det gäller betalningar via bank- och postgiro finns möjlighet att förkorta tidsåtgången.

Bankerna bör därför fortsätta det branschgemensamma samarbetet för att söka åstadkomma överenskommelser som, tillsammans med utveckling av administrativa system och väl etablerade rutiner, syftar till att åstadkomma kortare överföringstider.

Bankerna bör även söka förbättra informationen till kunderna och därvid öka kundernas förståelse för och kunskap om när överförda medel är tillgängliga och betalningar har kommit mottagarna tillhanda.

Finansinspektionen har i rapporten redovisat ett antal åtgärder som syftar till att förbättra bankernas rutiner vid betalningsöverföringar. Finansinspektionen kommer att avkräva berörda banker en åtgärdsplan. Det är en självklarhet att bankerna måste följa gällande lagstiftning om informationsgivning till kunderna och hålla tiden på fem dagar för överföring inom EES.

## Tillvägagångssätt vid kontroller

För att bekräfta bankernas svar i kartläggningen har tiden för överföring och betalning verifierats genom praktiska kontroller.

FSPA, Nordea, SEB, SHB och SkandiaBanken har valts ut för denna kontroll. Vidare har åtta EES-länder valts ut; Spanien, Italien, Tyskland, Frankrike, Storbritannien, Finland, Danmark och Norge. Detta urval grundar sig på bedömningen att dessa länder är de volymmässigt största mottagarna inom EES av överföringar från svenska konsumenter.

25

### Val av tillvägagångssätt

Vid varje kontrolltillfälle har olika bankkontor och bankernas Internetkanal använts. Undantaget är SkandiaBanken som endast har ett bankkontor. Kontrolltillfällena har varit för- och eftermiddag.

Val av antal kontrolltillfällen har gjorts med utgångspunkt från den totala projekttiden och för uppdraget tillgängliga resurser.

Vid valet av kontrolltillfällen har hänsyn tagits till:

- möjligheten att genomföra ett antal överföringar och betalningar för att verifiera svar från utvalda banker
- att minimera arbetsbelastningen för mottagare i utvalda mottagarländer
- möjligheten att hämta in avgiftsinformation vid varje kontrolltillfälle för att kunna verifiera bankernas svar och jämföra avgifter mellan olika bankkontor
- möjligheten att kontrollera informationsgivningen vid besök på bankkontor och att göra en bedömning av om informationsgivningen är tillräcklig.

### *Överföringar*

Nationella överföringar genomfördes mellan kl. 08:00–10:55 och mellan kl. 13:00–14:55 varje kontrolldag. Överföringar till utlandet genomfördes mellan kl. 08:00–10:55.

### *Betalning via postgiro och bankgiro*

Betalningar utfördes vid ett tillfälle per kontrolldag mellan kl. 08:00 - 10:55.

### *Bortfall*

Efter genomförd kontroll summerades bortfallet till tre transaktioner. Två transaktioner mellan banker i Sverige och en transaktion till ett EES-land utfördes aldrig.

Information om två överföringar till Italien saknades vid denna rapportens tryckning.



## Förutsättningar

- överföringar och betalningar från privatpersoner
- bankkontor i Stockholm
- avsändaren är kund i avsändande bank
- normalbetalningar till utlandet där avsändaren svarar för samtliga avgifter
- information/verifiering i uppdraget gäller för januari månad 2002
- kartläggning av information omfattar enkätsvar från bankerna och information vid kassabesök
- betalningar till företag

## Verifiering av överföringar och betalningar inom Sverige

Betalnings- och överföringskanaler:	Kassa och Internet
Avsändare:	Privatperson via bank
Mottagare:	Privatperson via bank för överföringar och företag via bank för betalningar
Förutsättningar:	Överföring via bank till fyra övriga banker. Betalning via Pg och Bg till ett företag.
Tidpunkt överföring:	En överföring mellan kl. 08:00–10:55 och en överföring mellan kl. 13:00–14:55 per kanal
Tidpunkt betalning:	En betalning mellan kl. 08:00 - 10:55 per kanal
Dag:	Tre olika vardagar
Plats:	Sex kontor och bankernas Internetkanal <sup>1</sup>
Totalt antal överföringar via kassa:	104 stycken <sup>1</sup> , varav 102 genomfördes
Totalt antal överföringar via Internet:	120 stycken
Totalt antal betalningar via kassa:	13 betalningar via kassa till bankgiro <sup>1</sup> 13 betalningar via kassa till postgiro <sup>1</sup>
Totalt antal betalningar via Internet:	15 betalningar via Internet till bankgiro 15 betalningar via Internet till postgiro
Belopp:	100-600 SEK

<sup>1</sup> SkandiaBanken har ett kontor och därför genomfördes endast en betalning och överföring via kassa.

## Verifiering av överföringar till EES-länder

Överföringskanaler:	Kassa och Internet
Avsändare:	Privatperson via bank
Mottagare:	Svensk ambassad i mottagarland
Förutsättningar:	Överföring via svenska banker till respektive ambassads bank
Tidpunkt överföring:	En överföring mellan kl. 08:00–10:55 per kanal
Tid:	Två olika vardagar
Plats:	Två kontor för respektive bank, förutom SkandiaBanken, och banks Internetkanal <sup>2</sup>
Totalt antal överföringar via kassa:	80 stycken
Totalt antal överföringar via Internet:	48 stycken <sup>2</sup> , varav 47 genomfördes
Belopp:	100-500 SEK

Till utlandet genomfördes normalbetalningar med tillägget att avsändaren skulle stå för alla kostnader (OUR).

---

<sup>2</sup> Internetbankerna för SHB och Nordea kan inte genomföra en överföring till utlandet och de utgår därför från detta moment.

# Finansinspektionens rapporter

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

- 2002:1 Agenda för en ny marknadstillsyn
- 2001:8 Where to Go after the Lamfalussy Report?
- 2001:7 Fondbolagens information och interna kontroll
- 2001:6 Finanssektorns stabilitet 2001\*
- 2001:5 Den finansiella infrastrukturens sårbarhet
- 2001:4 Internet, normer och marknad – en internationell utblick
- 2001:3 Aktiemarknad för alla – nya krav i ny miljö
- 2001:2 Missvisande kreditupplysningar
- 2001:1 Riskmätning och kapitalkrav
- 2000:6 Finansmarknad, riskkapital och välbefinnande
- 2000:5 Finanssektorns stabilitet\*
- 2000:4 Internt graderingssystem
- 2000:3 Internet och finansiella tjänster
- 2000:2 Bilförsäkringen efter avregleringen
- 2000:1 Kartläggning av leasingavgifter
- 1999:9 Aktionsplan för att stärka förtroendet för värdepappersmarknaden
- 1999:8 Financial services and consumers – comparison between the UK and Swedish systems
- 1999:7 De finansiella företagen och marknaderna\*
- 1999:6 Den finansiella sektorn och informationssystemen inför år 2000\*
- 1999:5 Översyn av insiderlagstiftningen
- 1999:4 Kreditinstitutens lån – värdering och upplysning
- 1999:3 Bankernas betaltjänster – avgifter och information
- 1999:2 Den finansiella sektorn och informationssystemen inför år 2000\*
- 1999:1 Finansinspektionens tillsyn av Premiepensionsmyndigheten

\*) Rapporten finns även på engelska



Finansinspektionen  
Box 7831, 103 98 Stockholm  
Tel 08-787 80 00  
Fax 08-24 13 35  
[finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)