



# Från konto till konto V

2003 : 4

En granskning av betalningsöverföringar,  
automatuttag och kortköp i svenska kronor  
och euro.

# Från konto till konto V

**INNEHÅLL**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| SAMMANFATTNING                          | 3  |
| FI:S FÖRSLAG TILL ÅTGÄRDER              | 5  |
| BAKGRUND                                | 7  |
| BETALNINGSÖVERFÖRINGAR TILL UTLANDET    | 9  |
| Information till kunderna               | 10 |
| Avgifter                                | 12 |
| Överföringstider                        | 14 |
| EU-betalning                            | 16 |
| Valutakurser vid betalningsöverföringar | 17 |
| Bankernas kalkyler                      | 17 |
| AUTOMATUTTAG OCH KORTBETALNING          | 19 |
| Information till kunderna               | 20 |
| Avgifter                                | 21 |
| Bankernas kalkyler                      | 22 |
| BILAGA: PRAKTISKA KONTROLLER            | 24 |

# Sammanfattning

3

Efter att FI år 2002 började granska bankernas betalningsöverföringar och påpekat brister har tiden för en betalningsöverföring nästan halverats och fall där avgifter tas ut av den mottagande banken kraftigt minskat. I denna granskning framgår dock att bristerna i bankernas informationsgivning till stor del kvarstår. Det är anmärkningsvärt att kravet på information vid betalningsöverföringar som fastställdes i lag redan 1999 ännu inte helt följs.

FI har även granskat bankernas information och avgifter vid kortköp och automatuttag. Granskningen visar att såväl förhands- som efterhandsinformationen till kunder vid kortköp och automatuttag i utlandet är bristfällig. Bankernas information till kund regleras av en EG-förordning från 2001. Även här måste det anses som anmärkningsvärt att kraven inte följs. En förmildrande omständighet är dock att förordningen lämnar tolkningsutrymme.

I denna rapport ingår också en granskning av bankernas kalkyler. För merparten av betalningsöverföringarna överstiger bankens kostnad avgiften. Intäkter från betalningsöverföringar, kortköp och automatuttag svarar för en liten del av bankernas totala intäkter. Tjänsterna ingår som delar i bankernas sortiment och avgifternas storlek beror också på konkurrenssituationen.

Granskningen av avgifterna utgår från en EG-förordning om lika stora avgifter för samma tjänst oavsett om den sker inom ett land eller mellan EU-länder. Vid kortköp och automatuttag tar bankerna ut lika stora avgifter när kortet utnyttjas i Sverige som vid köp eller automatuttag av euro i annat EU-land. Flertalet banker gör dock ett påslag på 1,5 eller 1,65 procent vid köp eller automatuttag som innebär valutaväxling. FI har inte kunnat fastställa att dessa valutapåslag innebär en kostnadsmissig diskriminering. FI anser dock att både fasta avgifter och rörliga påslag vid automatuttag inte är önskvärt eftersom kunden kan uppfatta det som dubbla avgifter.

Bankerna har infört en ny tjänst, en så kallad EU-betalning. Tjänsten innebär att kundens avgift för en gränsöverskridande betalning under vissa förutsättningar, exempelvis att mottagaren betalar mottagarbankens kostnader, är samma som för motsvarande tjänst inom landet. I FI:s granskning har dock avsändaren begärt att betala den mottagande bankens kostnad. Endast Föreningsparbankens bankkontor har genomgående kunnat motsvara denna begäran, det vill säga en EU-betalning där avsändaren betalar mottagarbankens kostnad.

FI anser att det är bra att bankerna genom EU-betalningen anpassat sig till EG-förordningen. Det är dock otillfredsställande att EU-betalningen bara gäller under vissa förutsättningar eftersom det begränsar kundens möjlighet att fördela kostnaden mellan avsändare och mottagare.

# FI:s förslag till åtgärder

Efter tidigare granskningar har bankerna lovat att förbättra informationen till kunderna vid betalningsöverföringar. Att bristerna fortfarande finns kvar kan FI bara tolka som att bankernas rutiner för regelefterlevnad och internkontroll inte fungerar i detta fall.

5

Som en följd av detta vidtar FI följande åtgärder:

- Ett särskilt tilläggsuppdrag till de av FI förordnade revisorerna i bankerna. Uppdraget innebär att säkerställa interna processer för informationsfrågor på bankerna. Revisorerna ska senast den 30 mars 2004 återrapportera status till FI.
- FI har kontaktat Konsumenternas Bank- och finansbyrå för att byrån ska öka informationen till konsumenterna om gällande regler och om vilka avgifter för gränsöverskridande betalningsöverföringar, kortköp och automatuttag som bankerna tar ut. Därigenom stärks konsumenternas möjlighet att jämföra olika alternativ.
- FI kommer också att ta upp frågan om bristande informationsgivning med Konsumentverket och inom ramen för vårt samarbete undersöka möjligheter till vidare åtgärder.
- Sker inga tydliga förbättringar har FI möjlighet att tillgripa sanktioner som att förelägga bankerna att vidta särskilda åtgärder inom viss tid. Dessutom kommer FI att kunna använda någon av de sanktioner som den nya banklagstiftningen kommer att medge. I propositionen (2002/03:139 Reformerade regler för bank- och finansieringsrörelse) nämns till exempel möjligheten att ge en anmärkning mot överträdelser av mindre allvarligt slag. En anmärkning kommer enligt förslaget även att kunna kombineras med möjligheten att ta ut en straffavgift på mellan 5 000 och 50 miljoner kronor.

# Bakgrund

7

Underlättandet av gränsöverskridande finansiella transaktioner är ett viktigt inslag i den europeiska gemensamma marknadens utveckling mot ökat handelsutbyte och ökad ekonomisk rörlighet. Gränsöverskridande betalningar utgör en betydande del av dessa gränsöverskridande transaktioner. Det är viktigt, inte minst för småföretag och privatpersoner, att betalningar kan göras snabbt, säkert och till låg kostnad från en del av gemenskapen till en annan. Betalningsöverföringar från privatpersoner utgör en mindre del av den totala volymen gränsöverskridande betalningar, men det är ur konsumentens synvinkel viktigt att informationen vid överföringstillfället är tydlig och korrekt.

Regeringen har i regleringsbrev för 2003 givit Finansinspektionen följande uppdrag: *"Finansinspektionen ska se över bankernas rutiner, avgifter och information för betalningsöverföringar inom Sverige och EES-området. Översynen ska ge en lägesbeskrivning av bankernas avgiftssättning samt innehålla en analys av vilka komponenter som avgiftssättningen består av. I samband med översynen ska Finansinspektionen analysera behovet av särskilda insatser inom området samt vid behov lämna förslag till sådana åtgärder. Uppdraget redovisas senast den 18 november 2003."*

I lagen om betalningsöverföringar inom EES-området (1999:268) finns bestämmelser om den information som ska lämnas till kunden vid en betalningsöverföring inom EES-området, inom vilken tid en betalningsöverföring ska vara genomförd och även bestämmelser om förbud mot avdrag för kostnader hos betalningsmottagaren. I EG-förordningen (2560/2001) regleras att avgifterna för gränsöverskridande kortköp och automatuttag i euro och betalningsöverföringar i euro ska vara desamma som avgifterna för motsvarande betalningar 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 (2002:598) omfattas även svenska kronor av förordningen. Dessutom innehåller Finansinspektionens allmänna råd om inlåningskonton och tillhörande banktjänster (FFFS 2001:8) regler om vilken information bankerna ska ge kunden och hur ett överföringsuppdrag bör genomföras. Finansinspektionens allmänna råd om kontokort och automatjänster (FFFS 2000:9) kompletterar nyss nämnda allmänna råd genom att i 7 och 8 § § föreskriva: "Om transaktionen avser utländsk valuta bör tillämpad omväxlingskurs redovisas för kunden" samt "Om särskild avgift används för transaktioner i utländsk valuta bör detta framgå".

Under 2002 redovisade FI, på uppdrag av regeringen, fyra rapporter under samlingsnamnet "Från konto till konto". I dessa rapporter redovisade FI i vilken mån svenska banker följde de lagar som reglerade betalningsöverföringar inom EES-området. Undersökningarna var i första hand inriktade på den information bankerna lämnade till sina kunder, vilka avgifter bankerna tillämpade samt tiden för en betalningsöverföring.

I den första rapporten konstaterade FI att bankerna inte lämnade den information till kunderna som lagen krävde, att det förekom avgiftsuttag av den mottagande banken i strid med lagens bestämmelser och att överföringstiderna var otillfredsställande långa och att de i vissa fall översteg det antal dagar som lagen tillät. Bankerna fick med anledning av de konstaterade bristerna därefter redovisa till FI vilka åtgärder de avsåg att vidta för att säkerställa att lagens krav uppfylldes.

I den sista rapporten 2002 konstaterades att både den genomsnittliga tidsåtgången och den genomsnittliga avgiften för en betalningsöverföring till utlandet minskat. Däremot förekom fortfarande avgiftsuttag av den mottagande banken som inte motsvarade lagens krav. De två banker som fortfarande inte uppfyllde lagens krav på information till kunderna ålades av FI att åtgärda dessa brister.

Också i denna rapport (2003:4) redovisas, på regeringens uppdrag, i vilken omfattning bankerna uppfyller de regler som gäller för betalningsöverföringar inom EES-området, vilket förutom överföringar från bankkonto till bankkonto även omfattar automatuttag och kortköp. Automatuttag och kortköp är banktjänster med betydande antal transaktioner. I undersökningen ingick bland annat att följa upp på vilket sätt bankerna har anpassat sig till EG-förordningens krav på information och på lika stora avgifter vid motsvarande betalningar, oberoende av om de gjordes inom landet eller gränsöverskridande från Sverige till andra EU-medlemsstater.

Innehållet i avsnittet *Betalningsöverföringar till utlandet* grundar sig dels på iakttagelser vid de betalningsöverföringar som genomfördes från Sverige till mottagare i länder inom EES-området, dels på skriftlig information som FI fått genom en enkät till berörda banker. Betalningsöverföringarna beställdes som så kallade normalbetalningar där avsändaren önskade betala en avgift som omfattade både avsändande och mottagande banks kostnader.

Innehållet i avsnittet *Automatuttag och kortbetalningar* baseras på informationen i enkätsvar som lämnades av berörda banker.

Bankerna gavs i denna undersökning möjlighet att kommentera vissa av de iakttagelser som FI gjort. Några av dessa kommentarer finns med i rapporten.

Undersökningen av betalningsöverföringar inom EES-området omfattade Föreningssparbanken AB (publ) (FSPA), Nordea Bank Sverige AB (publ) (Nordea), Skandinaviska Enskilda Banken AB (publ) (SEB) och Svenska Handelsbanken AB (publ) (SHB). Undersökningen av kortköp/uttag inom EES-området omfattade dessutom ICA Banken AB (ICABanken) och Skandiabanken AB (publ) (Skandiabanken).

# Betalningsöverföringar till utlandet

## SAMMANFATTNING

9

- Ingen av bankerna uppfyller i sina allmänna villkor lagens och förordningens krav på förhandsinformation. Efterhandsinformationen uppfyller i stort sett lagens och förordningens krav. Bankerna lyckas inte alltid föra ut informationen till kunden.
- Den genomsnittliga tidsåtgången för en betalningsöverföring till mottagare inom EES-området är 1,6 dagar, vilket med god marginal uppfyllde lagens krav.
- Bankernas avgifter har i genomsnitt sjunkit men varierar. Några avgifter har höjts, och en avgift har sänkts kraftigt. Positivt är att andelen överföringar där även mottagande bank tagit ut en avgift kraftigt minskat.
- FI anser att det är bra att bankerna genom den så kallade EU-betalningen anpassat sig till EG-förordningens krav på lika stora avgifter för motsvarande betalningar. Däremot är det otillfredsställande att anpassningen oftast endast omfattar den så kallade EU-betalningen, utan möjlighet för avsändaren att svara för den mottagande bankens kostnad. Endast FSPA godtar vid en EU-betalning att avsändaren betalar mottagarbankens kostnad.
- För bankerna är betalningsöverföringar till EES-området tjänster med dålig lönsamhet, i flertalet fall täcker inte kundens avgift bankens kostnad. Dessa tjänster har dock liten inverkan på bankernas totala resultat.
- Bestämmelser som till viss del reglerar storleken på de avgifter som tas ut kan försvåra för bankerna att uppfylla målsättningen att varje tjänst ska bära sina egna kostnader. Om tjänster eller produkter inte når kostnadstäckning kan resultatet bli att andra kunder får bära dessa kostnader.

## Information till kunderna

### **EG-förordningen nr 2560/2001 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. Kunderna ska även ges förhandsinformation om avgifter för växling till och från euro, samt särskild information om växlingsavgifter som tagits ut.

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

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, debiterings- respektive krediteringsdag, beräkning av växlingskurser, lagens tillämpningsområde samt hur ersättnings- och klagomålsfrågor ska hanteras.

Av 4 § framgår att banker som verkställer eller tar emot en betalningsöverföring skriftligen eller elektroniskt ska lämna beställaren respektive mottagaren tydlig information om överföringen. Informationen ska innehålla uppgifter om identifiering av betalningen, belopp, samtliga kostnader för beställaren respektive betalningsmottagaren samt debiterings- och krediteringsdag.

FI har granskat den information som kunden fått i samband med betalningsöverföringar till länder inom EES-området. Information till mottagaren av betalningsöverföringen har inte undersökts.

Som grund för avtalsförhållandet mellan kund och bank har FI utgått från allmänna villkor. Där det fanns brister i de allmänna villkoren granskade vi i förekommande fall även uppgifter i separata informationsblad.

Flertalet banker hade information om betalningsöverföringar i de allmänna villkor som fanns på baksidan av beställningsuppdraget. Föreningssparbanken redovisade dock de allmänna villkoren på ett separat blad. SEB hade utöver informationen på beställningsuppdraget även ett tillhörande informationsblad med uppgifter om betalningsöverföringar.

Bankerna lämnade information om villkoren för betalningsöverföringen först på förfrågan av kunden. I några fall fick dock kunden inte någon skriftlig information vid förfrågan.

TABELL 1. BANKERNAS INFORMATION VID BETALNINGSÖVERFÖRINGAR

|                              | FSPA                                  | Nordea      | SHB         | SEB         | SEB                     |
|------------------------------|---------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------|
| <b>Förhandsinformation</b>   | <i>Allmänna villkor</i>               |             |             |             | <i>Informationsblad</i> |
| Tidsåtgång                   | Ja                                    | Bristfällig | Nej         | Nej         | Ja                      |
| Avgifter                     | Bristfällig                           | Bristfällig | Bristfällig | Bristfällig | Bristfällig             |
| Växlingsavgift               | –                                     | –           | –           | –           | –                       |
| 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                      |
| Ersättningskyldighet         | Ja                                    | Bristfällig | Bristfällig | Bristfällig | Ja                      |
| Klagomål                     | Ja                                    | Nej         | Nej         | Nej         | Nej                     |
| Reklamation av överföring    | Ja                                    | Nej         | Nej         | Ja          | Bristfällig             |
| <b>Efterhandsinformation</b> | <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

**Förhandsinformation**

Tabellen visar bristerna i bankernas skriftliga information till kunderna. Uppgifter om tidsåtgång saknades hos SHB och var bristfällig hos Nordea. Endast SEB gav, i sitt informationsblad, fullständiga uppgifter om både debiterings- och krediteringsdag. Bristerna i informationen om avgifter bestod i hänvisningar till prislistor som inte fanns tillgängliga eller inte visades för kunden. Tre banker saknade i allmänna villkor helt uppgifter om hur växelkurserna beräknades.

Uppgifter om, och tillämpning av, lagen om betalningsöverföringar inom EES-området (1999:268) saknades eller var bristfällig hos bankerna. I några fall nämndes inte beloppsbegränsningen på 50 000 euro. Uppgifter om möjligheten att få ersättning av banken vid felaktigt utförd betalningsuppdrag var bristfällig förutom i allmänna villkor hos Föreningssparbanken och i SEB:s informationsblad. Endast Föreningssparbanken nämnde kundens möjlighet att få klagomål prövat. Hos Nordea och Handelsbanken saknades dessutom uppgift om kundens möjlighet att reklamera betalningsöverföringen. I SEB:s informationsblad nämndes möjligheten, men det framgick inte att det var möjligt att reklamera allt som har med överföringsuppdraget att göra.

**Efterhandsinformation**

Den efterhandsinformation som FI granskade har utgjorts av avräkningsnotor och kontoutdrag som sänts till kunden. Samtliga banker klarade kraven på att lämna uppgifter som gjorde det möjligt för beställaren, respektive betalningsmottagaren, att identifiera betalningen. De lämnade även uppgifter om beloppet, avgift för överföringen och växelkurs.

Samtliga banker redovisade på kontoutdrag den dag banken debiterat beställarens konto, men ingen av bankerna redovisade den dag betalningsmottagarens konto krediterats.

### **Bankernas åtgärder**

Då resultatet av FI:s genomgång av bankernas informationsgivning inte var tillfredsställande har FI därför skrivit till bankerna och begärt att få in yttranden.

Bankerna har i sina svar till FI angivit att de ska vidta åtgärder, exempelvis:

- Nya och förbättrade blanketter och allmänna villkor.
- Kompletteringar i befintliga allmänna villkor eller informationsblad, t.ex. med uppgifter om hur växelkursen beräknas, krediteringsdag och reklamation.
- Bankkontoren ska påminnas om vikten av att tillhandahålla kunderna prislistor och informationsblanketter.

### **Avgifter**

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

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

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

#### **EG-förordningen nr 2560/2001 av den 19 december 2001 om gränsöverskridande betalningar i euro**

Av artikel 3 framgår att avgifter för gränsöverskridande överföringar i euro ska vara desamma som för motsvarande överföringar inom landet.

#### **Lag (2002:598) om avgifter för vissa gränsöverskridande betalningar**

I lagen föreskrivs att Sveriges valuta ska omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2560/2001.

En jämförelse mellan de överföringar som genomfördes under januari 2002 och de som genomfördes i augusti/september 2003 visar att de genomsnittliga totala avgifterna för överföringar genom de fyra bankerna sjunkit med 10 kronor till 143 kronor. Som framgår av nedanstående tabell visade samtliga undersökningar att det förekom stora variationer mellan olika bankers avgifter.

**TABELL 2. GENOMSNITTLIGA AVGIFTER TILL AVSÄNDANDE OCH MOTTAGANDE BANKER** (SEK, vissa omräknade från andra valutor)

| Avsändande bank             | Överföringskanal | Jan 2002 | Sept 2002 | Aug–sept 2003 |
|-----------------------------|------------------|----------|-----------|---------------|
| FSPA                        | Kassa            | 299      | 198       | 84            |
|                             | Internet         | 119      | 71        | 150           |
| Nordea                      | Kassa            | 102      | 107       | 121           |
| SEB                         | Kassa            | 155      | 158       | 160           |
|                             | Internet         | 114      | 113       | 110           |
| SHB                         | Kassa            | 127      | 222       | 222           |
| Genomsnitt, samtliga banker | Kassa/Internet   | 153      | 145       | 143           |

***Avgift till avsändande bank – överföringar via kassa***

I tabellen nedan redovisas de avgifter som den avsändande banken tog ut av kunden vid de överföringar som genomfördes via kassa, på bankkontor. Kunden begärde vid beställningen att få göra en normalbetalning och att få betala samtliga avgifter både till avsändande och mottagande bank, en så kallad OUR-betalning.

**TABELL 3. AVGIFTER TILL AVSÄNDANDE BANK, VIA BANKKONTOR (SEK)**

| Mottagarland   | Avsändande bank |        | SEB | SHB     |
|----------------|-----------------|--------|-----|---------|
|                | FSPA            | Nordea |     |         |
| Danmark        | 77              | 80     | 160 | 200–320 |
| Finland        | 102             | 80     | 160 | 260     |
| Frankrike      | 68              | 80     | 160 | 200–350 |
| Italien        | 68              | 190    | 160 | 50–350  |
| Norge          | 79              | 80     | 160 | 0–10    |
| Spanien        | 68              | 40–80  | 160 | 160–310 |
| Storbritannien | 67              | 190    | 160 | 175–325 |
| Tyskland       | 140             | 190    | 160 | 85–235  |

Föreningssparbanken var den enda bank som genomgående tillämpade avgiften för en så kallad EU-betalning på 40 kronor, med tillägg för mottagande banks kostnad.

Nordea tog i vissa fall ut en avgift på 120 kronor för en avgående betalning till EES-området, med ett tillägg för avgiften till mottagande bank på 70 kronor. Om detta tillägg inte täckte mottagande banks kostnad kunde kunden belastas i efterskott. I ett flertal fall har dock avgiften för en överföring endast varit 40 kronor, oftast med ett tillägg på 40 kronor för mottagande banks kostnad.

För SEB var avgiften för en normalbetalning till utlandet 100 kronor med ett tillägg för mottagande banks kostnad på 60 kronor.

Handelsbankens avgift för en normalbetalning till utlandet var 200 kronor med ett tillägg för den mottagande bankens kostnad. I ett fall utgick ingen avgift och i två fall har avgiften för överföringen varit endast 10 kronor. I dessa tre fall hade mottagaren konto i någon av Handelsbankens nordiska enheter. I två andra fall hade avgiften för en europabetalning på 50 kronor tillämpats, i ett av dessa fall med ett tillägg för den mottagande bankens kostnad. Handelsbanken som hade de högsta avgifterna uppvisade även den största spridningen i storleken på avgifter. Avgiftsuttaget varierade dessutom mellan olika bankkontor.

***Avgift till avsändande bank – överföring via Internet***

Av de banker som ingick i undersökningen var det endast SEB och Föreningssparbanken som erbjöd kunden möjligheten att utföra en överföring till mottagare i utlandet via Internet.

Avgiften för en sådan överföring var via SEB 110 kronor. Av dessa avsågs 60 kronor täcka eventuella avgifter till mottagande bank. Avsändarens avgift vid överföring via SEB var vid ett tillfälle endast 50 kronor. Vid denna överföring fick mottagaren betala motsvarande 56 kronor.

För Föreningssparbanken var avgiften för en överföring via Internet genomgående 150 kronor. Av dessa utgjorde 100 kronor ersättning för den mottagande bankens kostnad. Vid föregående undersökning fanns inte möjligheten för avsändaren att betala för mottagande banks kostnad. Detta kunde då leda till att mottagaren fick betala en avgift till den mottagande banken. Möjligheten för avsändaren att betala både avsändande och mottagande banks kostnad resulterade dock i en kraftigt ökad kostnad för betalningsöverföringen. Om överföringen gjorts som en EU-betalning, vilket kunden hade möjlighet till, hade avgiften varit endast 10 kronor med tillägg för mottagande banks kostnad.

### ***Uttagen avgift av mottagande bank***

Betalningsöverföringarna utfördes med avsikten att samtliga avgifter skulle betalas av avsändaren. Nedan redovisas de avgifter som trots detta togs ut av den mottagande banken. Avgifterna är omräknade till motsvarande belopp i svenska kronor.

Av tabellen framgår att de mottagande bankerna endast i tre fall tog ut en avgift. Det motsvarar 2 procent av överföringarna, jämfört med 25 procent av överföringarna i den senaste undersökningen.

**TABELL 4. AVGIFTER TILL MOTTAGANDE BANK (SEK)**

| Mottagarland | Via      | Avsändande bank | Avgift mottagarbank | Total avgift |
|--------------|----------|-----------------|---------------------|--------------|
| Danmark      | Kassa    | SHB             | 38                  | 238          |
| Norge        | Internet | SEB             | 56                  | 106          |
| Spanien      | Kassa    | Nordea          | 28                  | 68           |

## **Överföringstider**

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

Av 3 § framgår att banker som verkställer betalningsöverföringar ska informera kunderna om villkoren för en betalningsöverföring. Informationen ska lämnas skriftligen eller i elektronisk form och ska 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 ska överföras till den som betalningsmottagaren anlitar senast före utgången av femte bankdagen från acceptdagen, om inte beställaren och den anlitade banken uttryckligen kommit överens om någon annan tid.

De överföringstider som redovisas i detta avsnitt är definierade som antalet bankdagar från det att överföringen beställdes, via kassa eller Internet, till dess att beloppet mottogs av mottagande bank, alternativt bokfördes på mottagarens konto.

Som framgår av tabellen på nästa sida har de genomsnittliga överföringstiderna minskat avsevärt sedan den första undersökningen i januari 2002.

Vid en jämförelse mellan den första undersökningen och de två senaste framgår att den genomsnittliga överföringstiden i stort har halverats.

**TABELL 5. GENOMSNITTLIGA ÖVERFÖRINGSTIDER FÖRDELADE PÅ AVSÄNDANDE BANK** (Antal bankdagar)

| Avsändande bank             | Överföringskanal | Genomsnittliga överföringstider |           |               |
|-----------------------------|------------------|---------------------------------|-----------|---------------|
|                             |                  | Jan 2002                        | Sept 2002 | Aug-sept 2003 |
| FSPA                        | Kassa            | 1,9                             | 1,2       | 2,0           |
|                             | Internet         | 1,8                             | 1,1       | 1,0           |
| Nordea                      | Kassa            | 2,3                             | 2,1       | 2,0           |
| SEB                         | Kassa            | 4,1                             | 1,5       | 1,2           |
|                             | Internet         | 4,1                             | 1,2       | 1,1           |
| SHB                         | Kassa            | 1,9                             | 1,7       | 2,0           |
| Genomsnitt, samtliga banker | Kassa/Internet   | 2,7                             | 1,5       | 1,6           |

15

När betalningsöverföringarna beställdes på bankkontor uppgav personalen vanligen att överföringstiden var två till tre bankdagar. I enstaka fall uppgavs att överföringstiden som kortast var en bankdag och i något fall som längst fem bankdagar.

I de två tabeller som redovisas nedan framgår dels hur de registrerade överföringstiderna fördelade sig mellan de banker som ingick i undersökningen, dels hur dessa överföringstider fördelade sig mellan de olika mottagarländerna.

**TABELL 6. ÖVERFÖRINGSTIDER PER AVSÄNDANDE BANK OCH MOTTAGARLAND** (Antal bankdagar)

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

**TABELL 7. GENOMSNITTLIGA ÖVERFÖRINGSTIDER PER MOTTAGARLAND** (Antal bankdagar)

| Mottagarland   | Genomsnittliga överföringstider |           |               |
|----------------|---------------------------------|-----------|---------------|
|                | Jan 2002                        | Sept 2002 | Aug-sept 2003 |
| Danmark        | 2,3                             | 0,9       | 1,7           |
| Finland        | 3,2                             | 2,6       | 2,3           |
| Frankrike      | 2,7                             | 2,0       | 0,9           |
| Italien        | 3,0                             | 2,8       | 2,2           |
| Norge          | 0,8                             | 0,6       | 1,0           |
| Spanien        | 3,8                             | 0,5       | 1,1           |
| Storbritannien | 2,8                             | 1,0       | 2,0           |
| Tyskland       | 2,9                             | 1,4       | 1,6           |

## EU-betalning

EG-förordningen nr 2560/2001 innebär bland annat att avgiften för en betalningsöverföring mellan bankkonton ska vara densamma oavsett om överföringen sker mellan banker inom ett EU-land med euro som valuta eller gränsöverskridande mellan banker i olika medlemsstater. EG-förordningen omfattar betalningar i euro men ger även EU-länder med annan valuta möjlighet att låta denna valuta omfattas av förordningen. Efter ett beslut av riksdagen omfattas även svenska kronor av förordningen.

För att anpassa sig till förordningens krav på lika stora avgifter har svenska banker valt att erbjuda kunderna en speciellt anpassad tjänst för gränsöverskridande betalningsöverföringar inom EU, så kallad EU-betalning. Avgiften för denna betalningsöverföring är avsedd att vara i nivå med avgiften för motsvarande betalningsöverföring inom landet. En förutsättning för att få utnyttja denna betalningsmöjlighet är att de krav banken ställer på kundens beställning är uppfyllda. Krav som ställs är att beställningen ska innehålla korrekta så kallade IBAN (International Bank Account Number) och BIC (Banker Identifier Coder – bankidentitet). Det belopp som kan överföras på detta sätt är för närvarande begränsat till 12 500 euro eller motsvarande. Avgiften för överföringen omfattar enbart avsändande banks kostnader. För mottagande banks kostnader ansvarar mottagaren. FSPA erbjöd dock avsändaren möjligheten att genom ett tillägg på avgiften även svara för den mottagande bankens kostnad. Bankerna som ingår i undersökningen har i olika utsträckning valt att låta EU-betalningen gälla även till länder som inte omfattas av förordningen.

De uppgifter som redovisas nedan är hämtade ur det material som bankerna redovisat till FI.

**TABELL 8. REDOVISADE AVGIFTER FÖR BETALNINGSÖVERFÖRINGAR (SEK)**

|                                  | FSPA | Nordea | SEB  | SHB |
|----------------------------------|------|--------|------|-----|
| <b>Överföring via Internet</b>   |      |        |      |     |
| Överföring av SEK inom landet    | 10   | 0–15   | 0–10 | 0   |
| Överföring av EUR inom EU        | 10   | –      | 10   | –   |
| <b>Överföring via bankkontor</b> |      |        |      |     |
| Överföring av SEK inom landet    | 40   | 40     | 50   | 50  |
| Överföring av EUR inom landet    | 40   | 40     | 60   | 50  |
| Överföring av EUR inom EU        | 40   | 40     | 50   | 50  |

Överföring av euro inom EU i tabellen ovan avser så kallade EU-betalningar.

FI:s undersökning visade att flertalet banker anpassat avgiften för en gränsöverskridande betalningsöverföring på ett sådant sätt avgiftens storlek var densamma som för en överföring gjord inom landet. Avgifter för överföringar i euro har på samma sätt anpassats till avgifterna för motsvarande överföringar i kronor.

Avgiften för en överföring av euro inom landet via bankkontor för SEB 10 kronor högre än avgiften för en överföring i kronor inom landet, men även 10 kronor högre än avgiften för en överföring av euro till annat EU-land.

## Valutakurser vid betalningsöverföringar

EG-förordningen (2560/2001) syftar till att undvika diskriminering av gränsöverskridande betalningar jämfört med motsvarande betalningar inom ett land. För att en jämförelse av kostnaden för betalningstjänster ska vara möjlig måste de avgifter som tas ut tydligt redovisas och det får inte förekomma dolda kostnader i någon form. Vid betalningsöverföringar som innebär växling av valuta måste det därför framgå om bankerna tillämpar något påslag vid fastställandet av valutaväxlingskursen.

17

För att få en uppfattning om hur stora relativa skillnader som förekom mellan bankernas valutakurser har vi relaterat var och en av dessa kurser till de dagliga valutakurser som fastställts av Sveriges riksbank respektive Europeiska centralbanken, ECB. De officiella kurser som fastställs av centralbankerna är inte direkt jämförbara med de kurser för köp eller försäljning av valuta som bankerna tillämpar. Däremot kan dessa officiella kurser användas som utgångspunkt vid en jämförelse mellan de olika bankerna.

För tre av de undersökta bankerna låg de genomsnittliga kurserna på i stort sett samma nivå, medan SEB i genomsnitt låg 0,35 procentenheter högre än de andra bankerna. För en jämförelse kan exempelvis nämnas att det valutaväxlingspåslag som bankerna tar ut vid automatuttag och kortköp varierar mellan 1,5 och 1,65 procent. FI kan konstatera att växlingskursen vid en betalningsöverföring på SEB ligger 0,35 procentenheter över de andra bankernas. Vi har dock inte kunnat fastställa att denna kostnad inte beror på högre kostnader för växlingen.

## Bankernas kalkyler

Undersökningen omfattade en granskning av bankernas kalkyler för de aktuella tjänsterna. Att granska kalkylen för en enskild produkt eller tjänst som ingår i en banks totala produktutbud medför vissa svårigheter. Detsamma gäller vid en jämförelse mellan olika bankers kalkyler. Dels är det osäkert hur de olika bankerna väljer att definiera de poster som ingår i kalkylerna. Dels finns det variationer i vilka intäkter och kostnader de olika bankerna har möjlighet att särskilja eller väljer att hänföra till olika tjänster eller produkter. Bankerna angav oftast som målsättning att varje tjänst eller produkt skulle bära sina egna kostnader. Storleken på de avgifter som kunde tas ut påverkades dessutom bland annat av bankens strävan att tillfredsställa sina kunder och av de avgiftsnivåer som i övrigt gäller på marknaden.

Intäkter från de betalningsöverföringar som ingick i undersökningen utgjorde mindre än en procent av bankernas totala intäkter. För samtliga banker gällde att kostnaderna för betalningsöverföringar som andel av totala kostnader var högre än intäkterna för betalningsöverföringar som andel av de totala intäkterna.

För de genomförda betalningsöverföringarna till mottagare inom EES-området gällde, med enstaka undantag, att de avgifter bankerna tog ut inte täckte de kostnader som bankerna redovisat för dessa tjänster.

Bland kostnaderna för betalningsöverföringar redovisades exempelvis: IT-kostnad, personalkostnad, kanalkostnad (t.ex. Internet), utdata (återrapportering, avisering) och porto.

Betalningsöverföringar via Internet skedde till lägre kostnader än motsvarande överföring via bankkontor. Samtidigt var de avgifter som kunderna betalade vid överföring via Internet betydligt lägre än via bankkontor.

En anpassning till EG-förordningens bestämmelser om lika stora avgifter kan medföra lägre kostnader för bankerna. Den så kallade EU-betalningen ställer krav på den information kunden lämnar i sin beställning. Enhetlig och fullständig information i kundens uppdrag underlättar för banken att genomföra en betalningsöverföring. Samtidigt innebär EU-betalningen minskade intäkter för banken eftersom avgiften ska vara lika stor som för motsvarande betalningsöverföring inom landet.

# Automatuttag och kortbetalning

## SAMMANFATTNING

19

- Förordningens krav på förhandsinformation uppfylls av bankerna, men informationen finns oftast inte samlad i allmänna villkor. En bank uppfyller helt kraven på förhandsinformation.
- Endast en bank uppfyller kraven på efterhandsinformation. Bankerna har skriftligen meddelat FI att de planerar att förbättra informationen till kunderna, dock inte i den utsträckning som FI finner önskvärt. Ingen av de tre banker som saknar efterhandsinformation om växelkurs har uppgivit att de tänker börja informera om detta. Ingen bank har heller visat någon avsikt att komplettera de allmänna villkoren eller annan information om hur stor avgift valutaväxlingspåslaget innebär.
- FI anser att det är av stor betydelse för kunden att få efterhandsinformation om den växelkurs som använts och om hur stort valutaväxlingspåslaget är. EU-förordningen lämnar dock utrymme för olika tolkningar. Det framgår inte klart vad informationen ska innehålla, exempelvis om påslaget ska anges som belopp eller i procent.
- De fasta avgifterna för uttag i automat följer EU-förordningen. Avgiften för ett automatuttag av euro i ett annat EU-land var densamma som avgiften för motsvarande uttag av kronor i Sverige. Det rörliga valutaväxlingspåslaget varierade mellan 1,5 och 1,65 procent.
- En betalningstransaktion som innebär växling av valuta får belastas med de kostnader som valutaväxlingen medför, men inte kostnader utöver det. FI har inte kunnat fastställa att de valutaväxlingsavgifter bankerna tar ut bryter mot EG-förordningen. FI anser dock att förordningen skapar tolkningsproblem för länder som har andra valutor än euro.
- FI anser att förekomsten av både fasta avgifter och rörliga påslag vid automatuttag är otillfredsställande eftersom det kan uppfattas som dubbla avgifter.
- En utgångspunkt för bankernas kortverksamhet är att intäkterna ska täcka kostnaderna för dessa tjänster. En av bankerna tar dock varken uttagsavgift eller valutaväxlingspåslag. Lönsamheten varierar mellan olika banker och mellan olika typer av kort inom samma bank.

De uppgifter som granskats i denna del av undersökningen berör kort som är utgivna av respektive bank och anslutna till Visa eller Mastercard. Korten ska endast vara avsedda att användas av privatpersoner för enskilt bruk.

## Information till kunderna

### EG-förordningen nr 2560/2001 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. Kunderna ska även ges förhandsinformation om avgifter för växling till och från euro, samt särskild information om växlingsavgifter som tagits ut.

FI gjorde i undersökningen en genomgång av den förhandsinformation kunden fick i allmänna villkor och olika informationsblad vid tecknande av kortavtal. FI gick även igenom den efterhandsinformation kunden får i kontoutdrag eller separat redovisning efter ett kortköp eller automatuttag i utlandet.

**TABELL 9. GRANSKNING AV BANKERNAS INFORMATION VID KORTKÖP OCH AUTOMATUTTAG INOM EU**

|                              | FSPA                                       | Nordea | SEB | SHB | Skandia-Banken | ICA-Banken  |
|------------------------------|--------------------------------------------|--------|-----|-----|----------------|-------------|
| <b>Förhandsinformation</b>   | <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 |
| <b>Efterhandsinformation</b> | <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.

### ***Förhandsinformation om avgifter och växlingsavgifter***

FI:s granskning av förhandsinformationen visade att samtliga banker i undersökningen, utom SkandiaBanken, som gjorde ett valutaväxlingspåslag även lämnade information om detta i de allmänna villkoren. Skandiabanken gjorde inte detta i de allmänna villkoren utan på hemsidan. ICA-banken tog inte ut något valutaväxlingspåslag. När det gällde att informera om avgiften, i kronor och euro, för uttag och kortköp var det endast Föreningssparbanken som gjorde det korrekt i de allmänna villkoren.

### ***Efterhandsinformation om växlingsavgifter***

Ingen av de fem banker som gjorde ett valutaväxlingspåslag informerade kunderna efter köp eller uttag om detta påslag, eller om hur stor avgift påslaget resulterat i. Uppgift om växelkurs saknades helt i den information som Föreningssparbankens, SEB:s och Handelsbankens kunder fick efter ett kortköp eller automatuttag i utlandet.

### ***Bankernas åtgärder***

Resultatet av FI:s genomgång visade att bankernas informationsgivning inte var tillfredsställande. Därför har FI skrivit till bankerna och begärt att få in yttranden.

Bankerna har i sina svar till FI angivit:

- Eftersom kunderna i förhandsinformationen informeras om valutaväxlingspåslaget har informationen inte upprepats i kontoutdraget.
- Efterhandsinformation om valutaväxlingspåslag har redan, eller ska inom kort införas.
- Allmänna villkor ska förbättras med information om att en avgift tas ut för vissa automatuttag i utlandet.
- Det är oklart om den avgift valutaväxlingspåslaget resulterat i ska redovisas och om växelkursen särskilt ska anges.

21

## **Avgifter**

### **EG-förordningen 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 ska vara desamma som för motsvarande överföringar inom landet.

Av artikel 9 framgår att denna förordning också är tillämplig på annan medlemsstats valuta efter beslut av denna medlemsstat.

### ***Utagsavgift***

Av den information som bankerna redovisade för de kort som FI granskat framgick att kort som var befriade från avgifter vid automatuttag av svenska kronor i Sverige även var befriade från avgifter i andra EU-länder med euro som valuta. I de fall ett kort var belagt med avgift vid automatuttag i Sverige togs motsvarande avgift även ut i dessa länder. Avgiftens storlek varierade men uppgick vanligen till 35 kronor. Det förekom även att en avgift togs ut med en viss procent på uttaget belopp.

### ***Valutaväxlingsavgift vid kortköp eller automatuttag***

Fem av de sex banker som omfattades av undersökningen gjorde ett påslag för valutaväxling vid kortköp eller automatuttag. Påslaget ingick i bankens valutaväxlingskurs. Detta valutaväxlingspåslag, som ibland benämndes administrativt påslag och valutapåslag, varierade mellan 1,50 och 1,65 procent.

När en kund köpte en vara eller tog ut pengar via automat i ett annat land startade en kedja av transaktioner som löpte fram till det att kunden på sitt kontoutdrag, eller på särskild avi, kunde se vad köpet/uttaget hade kostat och avräkningen mellan kundens bank och Visa eller MasterCard genomförts. Kedjan kunde bestå av transaktioner mellan kunden, den utländska banken, nätverket (i undersökningen Visa eller MasterCard) samt kundens

bank i hemlandet. Valutaväxlingskurser kunde sättas vid olika tillfällen i denna transaktionskedja för varje köp eller uttag. När och hur det skedde skiljde sig åt mellan de olika bankerna. Den kurs kunden betalade behövde inte vara densamma som den kurs som kundens bank i hemlandet betalade vid avräkningen med Visa eller MasterCard. Kurserna sattes vid olika tillfällen; det kunde variera med upp till cirka tre dagar. Ett resultat av detta var att både kund och bank kunde utsättas för valutakursrisk. Man kan därför delvis se valutaväxlingspåslaget som en kompensation för den valutakursrisk som banken utsattes för.

Vid fastställande av de valutakurser som tillämpades hade nätverken, Visa och MasterCard, i flertalet fall det avgörande inflytandet. Fastställda valutakurser baserades på ett antal bankers publicerade valutakurser.

Följande exempel åskådliggör vilken betydelse tillämpade avgifter kan ha för den enskilde kunden. Om ett beräknat genomsnittligt köp/uttag i ett annat land antas uppgå till motsvarande 1 000 kronor innebär detta ett valutaväxlingspåslag på 16,50 kronor om påslaget är 1,65 procent. Om uttaget görs med ett kort som även är belagt med en fast avgift vid automatuttag och denna avgift uppgår till 35 kronor är kundens kostnad för ett sådant uttag 51,50 kronor eller drygt 5 procent.

## Bankernas kalkyler

I FI:s uppdrag ingick att granska bankernas kalkyler för de betalningstjänster som omfattades av undersökningen. Dessa utgjorde ett urval av bankernas tjänster och inom ett begränsat geografiskt område, EES-området. Detta innebar i vissa fall svårigheter för bankerna att presentera de uppgifter vi efterfrågade då de tjänster vi avsåg ofta ingick som en del i ett bredare utbud till kunderna. Vissa kostnader och intäkter kunde vara relaterade till detta bredare utbud och inte till enskilda tjänster.

Bankernas intäkter från genomförda kortbetalningar och kortköp bestod huvudsakligen av uttagsavgifter från automatuttag, valutaväxlingspåslag samt olika former av ersättningar mellan de banker och andra som medverkade vid en transaktion. Avgifter vid automatuttag utgjorde, för de kort där avgifter förekom, oftast en betydande del av intäkterna. Möjligheten till intäkter i form av avgifter vid automatuttag påverkades direkt av de bestämmelser, som gällde från den 1 juli 2002, om lika avgifter vid automatuttag oavsett om de avsåg uttag i Sverige eller i ett EU-land.

Det valutaväxlingspåslag som lades på valutakursen vid köp eller automatuttag i utländsk valuta varierade mellan de banker som ingick i undersökningen. En av bankerna gjorde inget valutaväxlingspåslag, men övriga fem banker tillämpade ett påslag på 1,5 eller 1,65 procent.

I bankernas totala intäkter från korttjänster ingick även de årsavgifter som kortinnehavarna betalade. Dessa var endast till en viss del hänförliga till de korttjänster som omfattades av denna undersökning. De banker som ingick i undersökningen hade i olika utsträckning tagit med dessa intäkter i de redovisade kalkylerna för enstaka tjänster. Bankernas intäkter från de

tjänster som omfattades av undersökningen uppskattades svara för mindre än en procent av bankernas totala intäkter.

Kostnaderna bestod bland annat av den ersättning banken betalade till de så kallade nätverken, Visa och MasterCard, olika former av ersättning mellan banker som medverkade vid en transaktion, försäkringskostnader och kursdifferenser. Dessutom uppstod kostnader som härrörde från bedrägerier samt kund- och kreditförluster. Kostnader fanns även för marknadsföring, IT, personal m m.

23

De banker FI undersökte redovisade som grupp intäkter som översteg kostnaderna för de korttjänster som undersöktes. Detta förhållande gällde dock inte för varje enskild bank inom gruppen. Både vad gällde enskilda banker och vad gällde specifika kort i banker vilka sammantaget visade på ett överskott för de aktuella tjänsterna förekom det att kostnaderna översteg intäkterna.

I de uppgifter bankerna lämnade hade ibland vissa gemensamma övergripande kostnader inte tagits med vid beräkningen av lönsamhet på enskilda kort och tjänster. Som skäl uppgavs att det var svårt att på ett tillfredsställande sätt fördela vissa slag av kostnader mellan olika tjänster. Intäkterna för de aktuella tjänsterna som fördelades på ett mindre antal poster, framstod som lättare att identifiera och redovisningen av dessa var troligen mer fullständig.

## Bilaga: Praktiska kontroller

I avsnittet om betalningsöverföringar till utlandet redovisas iakttagelser som gjorts i samband med praktiska kontroller. Dessa kontroller har utförts av personal från Exportrådet.

### *Urval*

Vid överföringarna valdes följande banker som avsändarbanker: FSPA, Nordea, SEB och SHB.

Som mottagarländer valdes följande åtta EES-länder: Danmark, Finland, Frankrike, Italien, Norge, Spanien, Storbritannien och Tyskland.

Urvalet av avsändarbanker och mottagarländer gjordes i syfte att få god jämförbarhet med i de kontroller som genomförts och redovisats i tidigare rapporter (2002:2 och 2002:9). Valet av mottagarländer grundade sig ursprungligen på bedömningen att dessa var de, inom EES, volymmässigt största mottagarländerna av överföringar från svenska privatkunder.

### *Förutsättningar*

De förutsättningar som gällde för överföringarna var att de skulle:

- vara utförda av privatperson, kund i avsändande bank
- om möjligt vara utförda som normalbetalning där avsändaren svarade för samtliga avgifter
- vara genomförda under augusti/september 2003
- vara utförda via kassa på olika bankkontor i Stockholmsområdet och via Internetbank.
- avse överföring till Exportrådet, Swedish Trade Council, i respektive mottagarland
- avse överföring av belopp i mottagarlandets valuta

### *Utfall*

Antal genomförda överföringar:

- 96 överföringar via kassa
- 31 överföringar via Internet

Tidsperiod:

Överföringarna utfördes under perioden augusti–september 2003.

Överförda belopp:

Överförda belopp motsvarade cirka 250–450 kronor.

# Finansinspektionens rapporter

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

- 2003:3 Finanssektorns stabilitet 2003
- 2003:2 Intressekonflikter i livbolagen
- 2003:1 Stärkt skydd för trafikskadade – åtgärder och förslag
- 2002:9 Från konto till konto IV
- 2002:8 Riskmätning och kapitalkrav II
- 2002:7 Finanssektorns stabilitet 2002
- 2002:6 Från konto till konto III
- 2002:5 Vägar till en utvecklad e-service
- 2002:4 FI:s samverkan med granskningsmän
- 2002:3 Från konto till konto II – bankernas åtgärdsplaner
- 2002:2 Från konto till konto I – bankernas överföringstider
- 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 – åtgärder och förslag
- 2001:1 Riskmätning och kapitalkrav



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