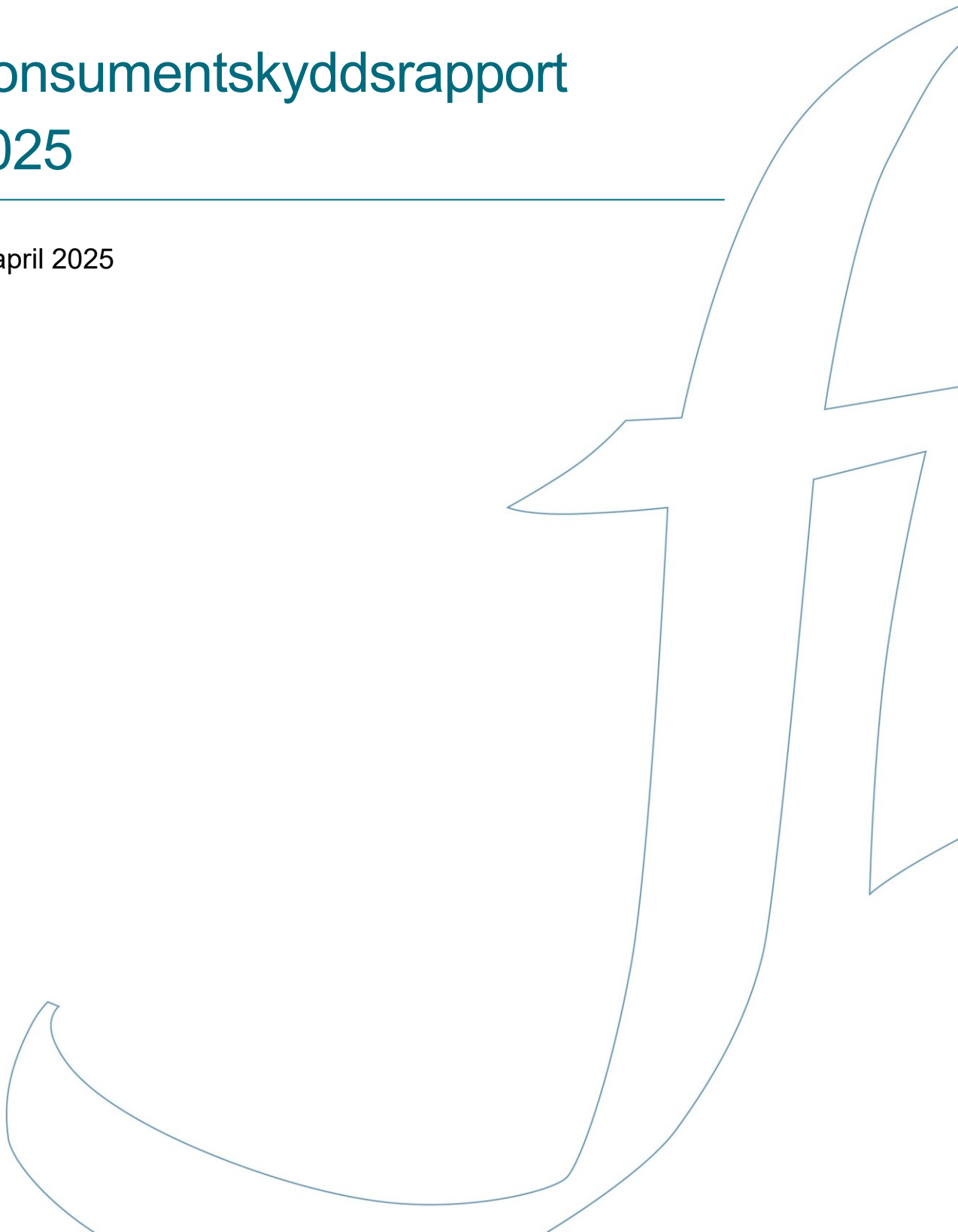




Konsumentskyddsrapport 2025

23 april 2025



Dnr 25-10783

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	4
Prioriterade risker 2025	5
Bedrägerier	5
Finansiellt utanförskap	7
Osund kreditgivning	9
Olämpliga spar- och försäkringsprodukter	12
Åtterrapportering	19
Bedrägerier	19
Osund kreditgivning	20
Olämpliga spar- och försäkringsprodukter	20
Behov av nya regler	23
Lagkrav på prövning innan banker nekar betalkonto	23
Åtgärder för att motverka osund kreditgivning	23
Pågående lagstiftningsärenden på EU-nivå	24

Finansinspektionen
Box 7821, 103 97 Stockholm
Besöksadress Brunnsgatan 3
Telefon +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Förord

Enligt Finansinspektionens (FI) uppdrag från regeringen ska vi årligen redogöra för vårt arbete med konsumentskydd på det finansiella området.¹ Med denna rapport redovisar vi uppdraget. Rapporten lyfter fram fyra risker för konsumenterna som vi prioriterar under 2025. Vi berättar också vilka åtgärder vi vidtog under 2024, och vilka vi planerar att vidta under 2025, för att stärka konsumentskyddet. Dessutom redogör vi för vår syn på behovet av nya regler för att stärka konsumentskyddet.

Stockholm den 23 april 2025

Daniel Barr
Generaldirektör

¹ 17 § 4 förordningen (2023:910) med instruktion för Finansinspektionen.

Sammanfattning

I FI:s konsumentskyddsarbete 2025 fokuserar vi särskilt på fyra risker: bedrägerier, finansiellt utanförskap, osund kreditgivning samt olämpliga spar- och försäkringsprodukter.

Bedragare utnyttjar finansiella tjänster för att lura konsumenter på pengar. De kan till exempel utge sig för att arbeta för en bank och på så vis förmå konsumenter att föra över pengar. De kan också lura konsumenter att investera i ett bedrägligt upplägg. Den snabba digitaliseringen av finansiella tjänster har gett bedragarna nya möjligheter. FI kommer att följa upp det säkerhetshöjande arbete som banker och betaltjänstleverantörer utför och utvärdera effekterna. Vidare arbetar vi förebyggande genom att varna för såväl svenska som utländska företag som saknar tillstånd. På vår webbplats och i sociala medier tipsar vi även konsumenter om hur de kan undvika att bli lurade.

Konsumenter som får sina betalkonton avslutade eller nekas att öppna konton hamnar i ett finansiellt utanförskap. Därför menar vi att det bör införas lagkrav på att bankerna i varje enskilt fall ska pröva om det går att vidta andra åtgärder för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism, än att neka tillgång till betalkonto. Under 2025 följer vi upp vad de fyra största bankerna har gjort för att inte begränsa konsumenters rätt till betalkonton mer än nödvändigt.

Svensk ekonomi har präglats av hög inflation, höga räntor och svag konjunktur under de senaste åren. Även om räntorna börjat sjunka något upplever många hushåll fortsatt ekonomisk press. Detta avspeglas också i att fler konsumenter får problem med skulder, inte minst de som har tagit konsumtionslån. I vissa fall kan det bero på att konsumenter beviljas lån eller krediter som de inte har råd med. Under 2025 kommer FI därför att fortsätta granska företagens kreditprövningar.

Vi ser också att konsumenter erbjuds finansiella produkter som de inte förstår eller inte behöver. Det gäller såväl spar- och investeringsprodukter som försäkringar. Konsumenterna behöver även ett starkare skydd vid finansiell rådgivning. Det förekommer att rådgivare belönas med höga provisioner när de säljer produkter som kan vara både dyra och olämpliga, vilket leder till intressekonflikter. Vi kommer att fortsätta att granska berörda företag och produkter och vi fortsätter även att upplysa konsumenter genom kommunikation i olika kanaler, utbildning och varningslistor.

Prioriterade risker 2025

Här lyfter FI de risker som vi prioriterar särskilt under året. Kopplat till riskerna presenterar vi också aktiviteter som vi planerar att genomföra under året. FI:s konsumentskyddsarbete innefattar även andra aktiviteter, varför avsnittet inte ger en heltäckande bild av arbetet.

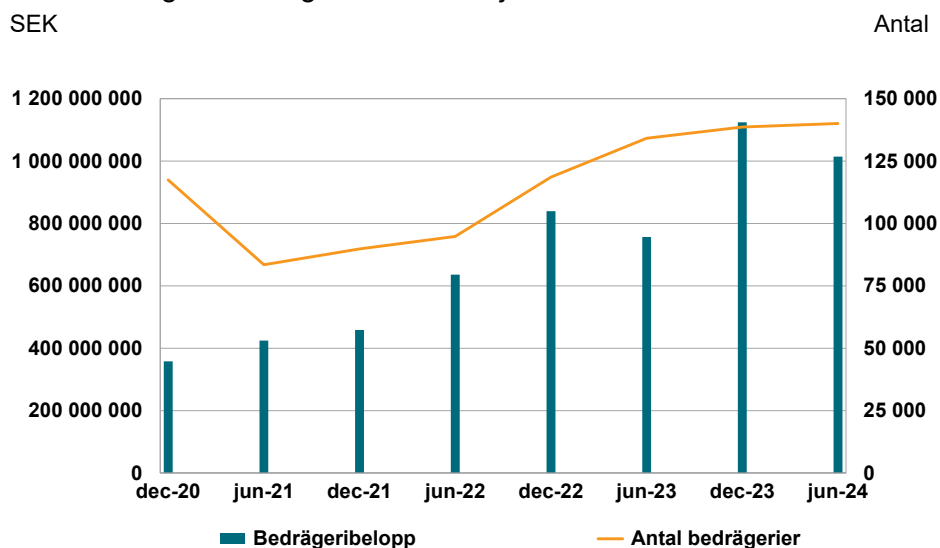
Bedrägerier

Bedrägerier är ett stort samhällsproblem som kan drabba konsumenter hårt. Tidigare utnyttjade bedragare ofta tekniska säkerhetsbrister i betaltjänsterna. I takt med att företagen har förbättrat sina säkerhetsfunktioner har bedragarna mer och mer övergått till att rikta in sig på att manipulera konsumenter att skicka pengar till bedragarna. Bedrägerier över telefon riktar inte sällan in sig på äldre, som ibland kan vara osäkra på hur de skyddar sin digitala id-handling och åtkomsten till sitt betalkonto. Bedragarna drar också nytta av den ökade digitaliseringen, exempelvis genom att använda sociala medier för att snabbt nå ut till många konsumenter.

Bedrägerier via betaltjänster är ett stort problem. Det handlar om bedrägerier i samband med exempelvis kontoöverföringar eller kortbetalningar. Bedragarna kan utnyttja de tekniska säkerhetsbristerna i en viss betaltjänst eller försöka manipulera konsumenter att själva föra över pengar till bedragarna. Under första halvåret 2024 var antalet betaltjänstbedrägerier enligt vår statistik drygt 140 000, vilket är nästan 70 procent fler än samma period 2021. Samtidigt ökade det belopp som bedragarna kom över från drygt 420 miljoner kronor under första halvåret 2020 till strax över 1 miljard kronor under första halvåret 2024 (se diagram 1).²

² Se FI:s halvårsvis publicerade statistik om bedrägerier via betaltjänster:
<https://www.fi.se/sv/publicerat/statistik/bedragerier-via-betaltjanster/>.

1. Utveckling av bedrägerier via betaltjänster



Källa: FI.

Anm. Data avser inrapporterade bedrägerier från betaltjänstleverantörer som står under FI:s tillsyn. För mer information se [Rapportering av statistiska uppgifter om svikliga förfaranden](#) på FI:s webbplats.

Bedrägerier i betaltjänster genom så kallad social manipulation, det vill säga att bedragaren lurar konsumenten att själv föra över pengar, är den typ av bedrägeri som har ökat mest under de senaste åren. Den här typen av betaltjänstbedrägeri står också för den största delen av de pengar som bedragarna lurat till sig. Om en konsument har manipulerats till att självant utföra en transaktion anses den enligt nuvarande lagstiftning oftast vara behörig. Konsumenterna får därför i de flesta av dessa fall ingen ersättning från sin bank och bär följaktligen majoriteten av de förluster som uppstår genom bedrägerier i betaltjänster. Äldre personer råkar oftare ut för den här typen av bedrägerier. FI anser att lagstiftningen behöver skärpas för att öka konsumentskyddet vid bedrägerier (se avsnittet Behov av nya regler nedan).

Investeringsbedrägerier är en annan typ av bedrägeri som har drabbat allt fler konsumenter under de senaste åren. Vid ett investeringsbedrägeri presenterar bedragaren en påhittad investering med löften om hög avkastning. Eftersom varken investeringen eller företaget existerar blir konsumenten lurad att skicka över pengar direkt till bedragaren. Ofta bygger bedragaren en relation med konsumenten under lång tid och konsumenten är därför i många fall övertygad om att det handlar om en riktig investering. Under 2024 polisanmälde konsumenter närmare 3 300 investeringsbedrägerier, vilket var en minskning med 17 procent jämfört med 2023. Sett över längre tid är dock antalet anmälda investeringsbedrägerier fortfarande på en hög nivå. Antalet anmälningar 2024 var exempelvis dubbelt så högt som 2020.³

³ Brottsförebyggande rådets databas över anmälda brott, <https://statistik.bra.se/solwebb/action/index>, data hämtad 16 april 2025.

Brottsvinsterna från investeringsbedrägerier var 2024 drygt 1,7 miljarder kronor. Det var en minskning med 27 procent jämfört med 2023. Brottsvinsterna är dock fortfarande på en hög nivå och var 2024 dubbelt så höga som 2020.

I FI:s tillsyn ingår det att granska hur banker och andra betaltjänstleverantörer arbetar för att motverka bedrägerier. I tillsynen kommer vi att följa upp att det säkerhetshöjande arbete som banker och betaltjänstleverantörer utför får effekt.⁴ En viktig del i tillsynen är att analysera inrapporterade data från bolagen. Just nu gör FI flera insatser för att förbättra rapporteringen och därmed tillsynen. Sedan november 2024 publicerar vi också statistik på vår webbplats. Vidare pågår en översyn av hur vi kan förbättra rapporteringen i de fall betaltjänstleverantörer tar lång tid på sig att utreda om en konsument har rätt till ersättning eller nekar en konsuments begäran om ersättning.

De verktyg som vi normalt använder i vår tillsyn går ofta inte att tillämpa på investeringsbedrägerier. Det beror på att bedragare brukar använda påhittade bolagsnamn, samt falska kontaktuppgifter och bolagsnummer. Eftersom företagen inte existerar är exempelvis sanktioner inte verkningsfulla. Vi arbetar därför i första hand förebyggande för att öka kunskapen hos konsumenterna, genom att utbilda och varna för oseriösa aktörer, så att konsumenter ska kunna känna igen och undvika bedrägerier. FI har utvecklat och effektiviserat de interna processerna för arbetet med investeringsbedrägerier för att kunna nå ut med fler varningar för bedrägliga bolag och investeringsmöjligheter på fi.se.

För att motverka investeringsbedrägerier är det viktigt att försöka stoppa bedrägerierna så tidigt som möjligt i händelseförloppet. Dessutom är det viktigt att de som tillhandahåller tjänster som bedragare använder för att genomföra investeringsbedrägerier gör vad de kan för att motverka detta. Det gäller till exempel företag som gör det möjligt för bedragare att annonsera i digitala kanaler, företag som tillhandahåller bedragarnas webbplatser och telefonnummer, samt företag som tillhandahåller programvara som möjliggör för bedragare att fjärransluta till den drabbades dator.⁵

Finansiellt utanförskap

Att människor hamnar utanför det finansiella systemet på något sätt, så kallat finansiellt utanförskap, har blivit vanligare under de senaste åren i takt med att betalningsmarknaden har digitaliserats. Finansiellt utanförskap kan ta sig många uttryck. FI arbetar exempelvis för att konsumenters rätt till betalkonton inte ska

⁴ Se [Bankerna stärker kundskyddet mot bedrägerier ytterligare](#), Svenska Bankföreningen, 13 maj 2024.

⁵ För fler förslag på åtgärder för att motverka investeringsbedrägerier, se FI:s rapport [Motverkande av investeringsbedrägerier](#) (FI dnr 24-30306), 31 oktober 2024.

begränsas mer än vad som är nödvändigt för att motverka risker kopplade till penningtvätt och finansiering av terrorism.

Ett betalkonto är en förutsättning för att en konsument ska kunna sköta sina betalningar. Bankerna är skyldiga att erbjuda betalkonton med grundläggande tjänster till konsumenter. Samtidigt ska bankerna säkerställa att deras tjänster inte utnyttjas för kriminell verksamhet, som exempelvis penningtvätt. I Sverige har de allra flesta konsumenter tillgång till betalkonto. Men för dem som nekas eller får sitt konto avslutat innebär det stora problem, eftersom det då ofta blir svårt att ta emot lön och betala räkningar.⁶

För att konsumenters tillgång till betalkonto inte ska begränsas mer än vad som är nödvändigt utifrån syftet att motverka bland annat penningtvätt, anser FI att bankerna behöver utreda andra lösningar innan de nekar eller avslutar ett betalkonto, till exempel om konsumenten kan få ett konto som kan användas endast för vissa vardagliga behov. För att säkerställa att så sker anser FI att det bör införas ett lagkrav på att bankerna ska pröva alternativa åtgärder för att begränsa risken för penningtvätt (se avsnittet Behov av nya regler).

FI arbetar för att regelbundet kunna följa upp utvecklingen av antalet nekade och avslutade konton över tid. Vi inledde en fördjupad analys i början av 2025 för att få en bild av vad de fyra största bankerna gjorde under 2023 och 2024 för att inte begränsa konsumenters rätt till betalkonto mer än nödvändigt.⁷ Uppföljningen syftar till att få en övergripande bild av hur de största bankerna arbetar när det gäller rätten till betalkonto innan vi har regler på plats för att kunna begära in data. Vi planerar dessutom att göra en mer omfattande kartläggning under 2026. Den kartläggningen kommer att omfatta fler banker och därmed ge en mer heltäckande bild av hur antalet nekade och avslutade betalkonton har utvecklats över tid.

En annan fråga med koppling till finansiellt utanförskap är så kallat ekonomiskt våld. Exempel på ekonomiskt våld är när någon tar kontroll över en annan persons ekonomi, utnyttjar någons ekonomiska situation, eller hindrar någon från att försörja sig. Konkret kan det handla om att offret berövas möjligheten att hantera sitt mobila bank-id, tvingas lämna ifrån sig koder för olika finansiella tjänster, tvingas ta lån eller tvingas lämna ifrån sig sin lön.

Frågan ingår i den utredning som regeringen har tillsatt om genomförande av EU:s direktiv om bekämpning av våld mot kvinnor och våld i nära relationer.⁸ FI välkomnar att utredningen inkluderar finansiella tjänster och vilka möjligheter

⁶ [Rätten till betalkonto – redovisning av Finansinspektionens tillsyn](#) (FI dnr 23-2797), 15 december 2023.

⁷ Se nyheten [FI granskar bankernas arbete för att fler ska få tillgång till betalkonto](#), fi.se, 30 januari 2025.

⁸ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2024/1385 av den 14 maj 2024 om bekämpning av våld mot kvinnor och våld i nära relationer.

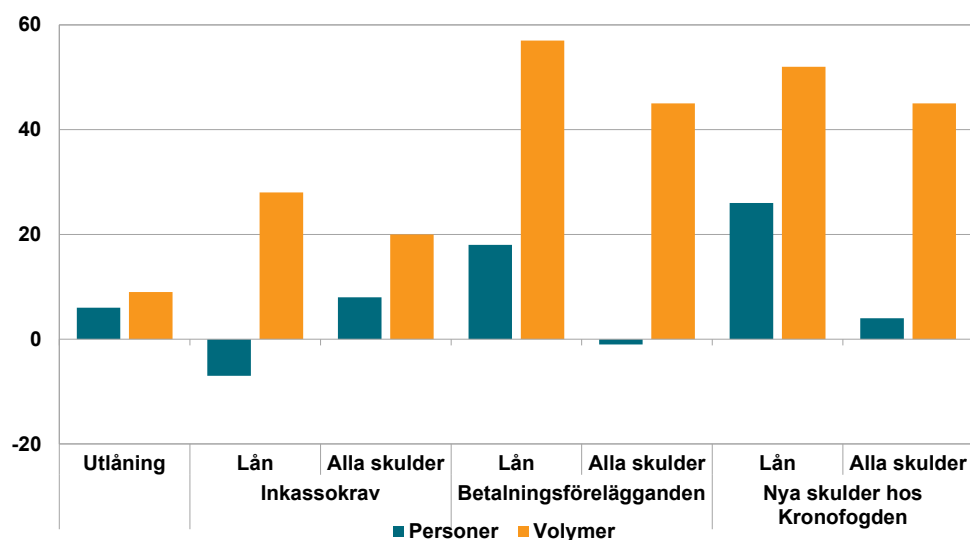
banker, försäkringsbolag och andra finansiella aktörer har att agera för att identifiera personer som utsätts, eller riskerar att utsättas, för ekonomiskt våld.

Osund kreditgivning

Osund kreditgivning fortsätter att vara en av FI:s högst prioriterade konsumentskyddsrisiker. Det är oroande att betalningsproblem förknippade med lån har ökat märkbart under senare år. Konsumtionslåntagare som fick nya skulder hos Kronofogden under 2023 var 23 procent fler än 2020 (se diagram 2).⁹ Denna ökning var större än ökningen av det totala antalet personer med nya skulder hos Kronofogden, och betydligt större än ökningen av antalet personer med nya konsumtionslån under samma period.¹⁰

2. Förändring i utlåning och betalningsproblem mellan 2020 och 2023

Procent



Källa: FI, Kronofogden och Svensk Inkasso.

Anm. Diagrammet visar förändringen i respektive variabel 2023 jämfört med 2020. Volym avser skulderna i kronor.

Den vanligaste orsaken till betalningsproblem är att låntagaren råkar ut för en livshändelse som sänker inkomsten. Exempel på sådana händelser är arbetslöshet, sjukdom och skilsmässa.¹¹ Att många konsumenter på kredit bidrar till att fler får betalningsproblem. Det går fort och är enkelt att låna för konsumtion. Dessutom kommer konsumenter ständigt i kontakt med marknadsföring för att låna pengar. FI har i rapporter och FI-analyser observerat att unga låntagare och låntagare med

⁹ Se Andersson och Üye (2025), [Lånens andel av nya skulder hos Kronofogden ökar i sämre tider](#) (FI dnr 25-2664), FI-analys 48, Finansinspektionen.

¹⁰ Skulder hos Kronofogden avser alla obetalda räkningar och omfattar allt från obetalda streamingabonnemang och obetalda lån till skulder till staten.

¹¹ Se Andersson och Förster (2021), [Varför får vissa konsumtionslåntagare betalningsproblem?](#) (FI dnr 21-2928), FI-analys 29, Finansinspektionen.

låg inkomst oftare får betalningsproblem.¹² Det är oroande att unga tidigt i livet får betalningsanmärkningar. De ger ytterligare kostnader på lånet, begränsar möjligheten att få låna i framtiden och hindrar konsumenten att ingå avtal för att exempelvis hyra bostad och skaffa mobilabonnemang.

Det är också en stor andel av dem som tar små dyra lån från konsumentkreditinstitut som får skulder hos Kronofogden. Men i antal räknat är det nischbankerna som ger de flesta lån som leder till skulder hos Kronofogden.¹³ Vidare visar analyserna att betalningsproblem är vanligare om långivaren inte har samlat in tillräckliga uppgifter för att bedöma låntagarens återbetalningsförmåga, det vill säga har brister i kreditprovningarna.¹⁴

En viktig del av FI:s arbete med att motverka osund kreditgivning är att granska bolagens kreditprovningar. Det innebär att undersöka vilka uppgifter om konsumenten som företagen samlar in, hur de kontrolleras och hur företagen beräknar om konsumenten klarar att betala tillbaka på lånet.

År 2020 inledde FI undersökningar av fem företags kreditprovningar. De resulterade i anmärkningar och sanktionsavgifter mot två banker. Båda bankerna överklagade besluten och fick rätt i förvaltningsrätten. FI överklagade förvaltningsrättens domar till kammarrätten, som fastställde FI:s beslut.¹⁵

Kammarrätten i Stockholm framhöll att kreditprovningen ska vara ett skydd för den enskilda konsumenten och utgå från en helhetsbild av hens ekonomiska situation. Vidare bedömde kammarrätten att uppgifterna som kreditgivarna hade bortsett från – bland annat bolån, antalet barn i hushållet och vissa befintliga krediter – är centrala för att bedöma kreditsökandens ekonomiska situation. Om företagen inte tar med de uppgifterna i kreditprovningen löper enskilda konsumenter en högre risk att hamna i överskuldsättning.

Dessa domar följdes i början av 2025 av ett avgörande i kammarrätten i Göteborg, där rätten ansåg att risken för överskuldsättning får anses förhöjd för krediter på mellan 10 000 kronor och 100 000 kronor för utgifter som inte ingår i en konsumenters vardagliga levnadskostnader (exempelvis resor och renoveringar), särskilt om krediterna avser relativt höga belopp. Att det aktuella företaget inte har hämtat in uppgifter från varje konsument om dennas utgifter och övriga kreditåtaganden, utan förlitat sig på en kreditupplysning, ansågs medföra att

¹² En sammanställning av FI:s [publikationer om konsumtionslån](#) finns på vår webbplats [fi.se](#).

¹³ Nischbankerna har banktillstånd, men har ett mer begränsat produktutbud än storbankerna.

¹⁴ Se Andersson och Üye (2022), [Långgivarens betydelse för betalningsproblem och skuld hos Kronofogden](#) (FI dnr 21-31771), FI-analys 35, Finansinspektionen.

¹⁵ Kammarrättens i Stockholm domar i [mål nr 7307-23](#) och [mål nr 7294-23](#), 5 juni 2024 respektive 25 september 2024.

konsumentens betalningsförmåga inte hade kunnat bedömas med tillräckligt hög grad av säkerhet.¹⁶

FI välkomnar att det utvecklas en tydlig rättspraxis med högt ställda krav på företagens kreditprövningar.

Åtgärder för att begränsa osund kreditgivning

Under 2024 lämnade regeringen flera förslag som syftar till att begränsa den riskfyllda utlåningen för konsumtion. FI ser positivt på förslagen, eftersom de bidrar till att minska överskuldsättningen.

Ett av regeringens förslag är att endast företag med banktillstånd ska få ge ut konsumentkrediter.¹⁷ Det betyder att de företag som idag har tillstånd som konsumentkreditinstitut måste söka banktillstånd för att kunna fortsätta att ge lån.¹⁸ Propositionen innebär höga krav på kreditgivarna, som måste ha kapital och en stabil organisation med olika kontrollfunktioner. FI bedömer att det kan leda till att en del oseriösa aktörer försvinner från marknaden.

Vidare har lagstiftaren beslutat om ändringar i konsumentkreditlagen; de trädde i kraft den 1 mars 2025. Ändringarna innebär att kostnads- och räntetak nu gäller för (nästan) alla krediter. Dessutom har riksdagen sänkt räntetaket från 40 till 20 procentenheter utöver gällande referensränta. FI välkomnar lagändringen och bedömer att den kommer att minska antalet små dyra lån. Det beror på att företagen behöver se över sina affärsmodeller, eftersom det blir svårare att ha en hög risk i sin utlåning och svårare att få inkomster från dröjsmålsräntor.

Vid ingången av 2025 slopades ränteavdraget för lån utan säkerheter (blancolån).¹⁹ Det medför att det nu är dyrare efter skatt att ha lån för konsumtion, både för dem som tar nya lån och för dem som redan har tagit blancolån. FI bedömer att det kommer att begränsa nyutlåningen, men att förslagens utformning samtidigt kommer att innebära att fler låntagare inledningsvis får betalningsproblem.²⁰

Även om dessa förändringar kommer att förbättra konsumentkreditmarknaden ser vi fortfarande ett behov av ett skuldregister. Ett sådant register skulle möjliggöra

¹⁶ Kammarrättens i Göteborg dom i mål nr 6440-23, 3 februari 2025.

¹⁷ [Stärkt konsumentskydd på kreditmarknaden](#), regeringens proposition 2024/25:138, 13 mars 2025. Med banktillstånd menas här tillstånd att bedriva finansieringsrörelse enligt lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse.

¹⁸ [Stärkt konsumentskydd på kreditmarknaden](#) (dnr 2024/01078), Finansdepartementet, maj 2024.

¹⁹ Se [Avtrappat ränteavdrag för lån utan säkerhet](#), regeringens proposition 2024/25:26, 3 oktober 2024. Ränteavdraget kommer att vara halverat 2025 och helt slopat 2026.

²⁰ Se [FI:s remissvar på promemorian Avtrappat ränteavdrag för vissa lån](#) (FI Dnr 24-2750), 11 april 2024, där FI föreslog en längre avtrappningsperiod, alternativt att endast slopa avdragsrätten för nya lån.

bättre kreditprövningar. Det anser FI är nyckeln till att motverka osund kreditgivning; se vidare avsnittet Behov av nya regler.

I oktober 2024 presenterade konsumentkreditutredningen sitt förslag till genomförande av det nya konsumentkreditdirektivet²¹ i Sverige. Enligt förslaget ska direktivet genomföras genom en ny konsumentkreditlag och en utvidgad lag om verksamhet med bostadskrediter. Lagarna ska träda i kraft den 20 november 2026 och kommer att ge ett bättre konsumentskydd och minska överskuldssättningen, vilket också är syftet med direktivet. Bland annat kommer den nya konsumentkreditlagen att omfatta fakturaköp (så kallat ”köp nu, betala senare”), som alltså inte längre kommer att vara undantagna från kravet på kreditprövning. Direktivet skärper också kravet på kreditprövningar. Andra konsumentskyddande bestämmelser är uppföranderegler för dem som ger och förmedlar lån.

Mot bakgrund av de betalningsproblem som FI har pekat på fortsätter vi att arbeta för ett högt konsumentskydd och vi följer utvecklingen i ljuset av de nya bestämmelser som träder i kraft under året.

FI kommer i år att samla in uppgifter om hushållens lån och sparande. Baserat på de uppgifterna kommer vi att publicera en rapport om svenskarnas lån och en rapport om sparande. Dessutom kommer FI – tillsammans med Kronofogden – att göra en analys av bolånetagares betalningsproblem.

Under 2025 kommer vi även att fortsätta med undersökningar av konsumentkreditföretag och kreditmarknadsbolags kreditprövningar.²² Resultaten kommer att redovisas i en tillsynsrapport. Med anledning av det nya konsumentkreditdirektivet inleder vi också ett arbete med att se över FI:s föreskrifter och allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden. Vi kommer också att återuppta arbetet med den reviderade inrapporteringen av konsumentkrediter. Det kommer att ge mer kunskap om samtliga blancokrediter till konsumenter.

Olämpliga spar- och försäkringsprodukter

På den svenska marknaden finns finansiella produkter som kännetecknas av komplexa strukturer. Produkterna säljs som sparprodukter inom och utanför försäkringslösningar. Vid försäljning av komplexa produkter är det av stor vikt att företagen dels tydligt identifierar vilken målgrupp som produkterna kan passa för, dels har en tillräckligt detaljerad process för att göra en lämplighetsbedömning och

²¹ Europaparlamentets och Rådets direktiv (EU) 2023/2225 av den 18 oktober 2023 om konsumentkreditavtal och om upphävande av direktiv 2008/48/EG.

²² Enligt proposition 2024/25:138 ska konsumentkreditföretag som vill fortsätta låna ut pengar söka banktillstånd senast 31 juli 2026. De kommer alltså att fortsätta sin verksamhet under 2025.

passandebedömning som säkerställer att produkterna inte säljs till kunder som faktiskt inte förstår produkten. Trots att regelverket är tydligt ser vi att sådana produkter distribueras till konsumenter där det troligtvis inte är lämpligt.

Det finns även regler om att företagen ska se till att avgifterna inte undergräver det finansiella instrumentets förväntade avkastning och att avgiftsstrukturen är tillräckligt transparent.²³ Trots det ser vi produkter med avgifter som är så pass höga att det är svårt att se hur produkterna är lämpliga för de flesta konsumenter. Avgiften behöver också sättas i relation till den produkt man köper. Betalar konsumenten för en tjänst som hen inte får eller inte behöver innebär det att konsumenten inte får ”värde för pengarna” (i EU-sammanhang ofta kallat *value for money*) och att produkten därmed inte är lämplig för personen ifråga.

Produkter kan vara olämpliga av flera anledningar, och dessa faktorer hänger ofta samman. Här är några exempel:

- Komplexa produkter: Så kallade autocalls och kreditcertifikat är exempel på komplexa produkter som är svåra att förstå. Det kan vara svårt för konsumenten att bedöma riskerna och avgöra när och hur produkten kan ge avkastning. I tillsynen har vi också sett att vissa konsumenter köper noterade alternativa investeringsfonder och inte förstår att dessa skiljer sig åt från vanliga värdepappersfonder.
- Kraftiga värdesvängningar: CFD:er (marginalkontrakt), warranter och kryptotillgångar är exempel på produkter som ofta har hög volatilitet. Det betyder att den som gör en investering snabbt kan förlora stora delar av eller hela det investerade beloppet.
- Höga avgifter: Har en produkt höga avgifter kan dess avkastning riskera att urholkas. Det är också viktigt att vara uppmärksam på avgiften till den som säljer produkten, oavsett om köpet görs med eller utan rådgivning. Den totala kostnaden för produkten och distributionen påverkar den förväntade avkastningen. Warranter och autocalls är produkter där avgiftsuttaget vanligtvis är mycket högt. Ofta tillkommer dessutom en rådgivningsavgift. Onoterade företagsobligationer och noterade alternativa investeringsfonder med höga avgifter säljs ibland som komplement till andra, billigare, sparprodukter, exempelvis vanliga värdepappersfonder. Även vissa kapitalförsäkringar har höga avgifter.
- Lågt värde för pengarna: Avgiften behöver också sättas i relation till produkten man köper. En fond som till exempel marknadsförs som en aktivt förvaltat fond ska vara just aktivt förvaltat. Betalar man för en fond med hållbarhetsprofil ska fondens förvaltare faktiskt ta hänsyn till hållbara investeringar. En rådgivare får bara ta emot provisioner som inte står i uppenbart missförhållande till den tjänst kunden får. Många

²³ FFFS 2017:2.

produktförsäkringar kan vara både dyra och överflödiga, eftersom de ofta överlappar med redan befintliga skydd i hemförsäkringen eller konsumentköplagstiftningen. Även betalskyddsförsäkringar som ofta erbjuds i samband med lån, krediter eller kreditkort kan vara dyra och ha snäva villkor. I vissa fall kan ett sådant skydd överlappa med ett befintligt skydd från exempelvis a-kassa, sjukförsäkring eller arbetslöshetsförsäkring. För att säkerställa ett högt konsumentskydd bör finansiella aktörer därför noggrant beakta om produkter och tjänster erbjuder ett tydligt värde i förhållande till priset.

Provisioner skapar intressekonflikter i distributionen

FI har under lång tid påtalat problemen med intressekonflikter till följd av provisioner. Det kan leda till att rådgivare rekommenderar dyra och olämpliga produkter för att de själva får höga provisioner, oavsett om produkterna är bra för kunderna eller inte. I vissa fall kan en rådgivare få väsentligt högre ersättning – ibland upp till tio gånger mer – genom att sälja en specifik produkt framför en annan. FI har vid flera tillfällen ingripit mot denna typ av rådgivning genom att utfärda sanktioner och även återkallat tillstånd. Vid distribution, särskilt när det gäller provisionsbaserade försäljningsmodeller, behöver risken för intressekonflikter hanteras så att konsumenter inte erbjuds produkter som är onödiga, kostsamma eller svåra för dem att förstå.

Trots fördelarna med oberoende rådgivning, där det exempelvis inte är tillåtet att ta emot och behålla provisioner, och som ger kunder möjlighet att själva betala för rådgivningen, finns det fortfarande få oberoende aktörer.

Under 2025 fortsätter FI att granska hur företag erbjuder konsumenter sparprodukter inom eller utanför försäkringar. Bland annat har vi avslutat eller kommer att avsluta ett antal pågående undersökningar som avser olämpliga produkter, identifiering och hantering av intressekonflikter, samt förvaltningsverksamheten hos ett fondhotell. Dessutom pågår en större datainsamling genom Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esma) som syftar till att kartlägga avgifterna för fonder inom EU och distributionskostnaderna för dem. Därtill kommer FI i år att publicera en rapport om utfallet av den kartläggning av liv- och sparförsäkringsförmedlares ersättningar, intäkter och intressekonflikter som vi genomförde 2024.

För att bättre kunna fokusera tillsynsinsatserna de närmaste åren kommer vi under 2025 att samla in statistik om förekomsten av olämpliga sparprodukter på den svenska marknaden. Denna information är tänkt att utgöra ett underlag för att vi ska kunna studera förändringar i omfattningen av olämpliga sparprodukter de kommande åren.

FI publicerar varje kvartal uppgifter om fondavgifter på sin webbplats. I samband med det sker dessutom en kommunikationsinsats avseende avgifternas betydelse för fondens avkastning.

Utöver detta arbetar vi med EU-kommissionens initiativ för att reformera lagstiftningen kring spar- och försäkringsprodukter för privatpersoner (*Retail Investment Strategy*). Syftet med initiativet är att främja deltagandet på EU:s kapitalmarknad genom att förbättra konsumentskyddet och skapa tydligare regler för rådgivning och distribution. Därtill arbetar vi med Value for Money-initiativet i Europeiska försäkrings- och tjänstepensionsmyndigheten (Eiopa), i syfte att säkerställa att fondförsäkrings- och försäkringsprodukter skapar värde för pengarna för konsumenter.

Riskfyllda och olämpliga produkter säljs via nya kanaler

Under de senaste åren har FI fått in ett växande antal klagomål från konsumenter som har investerat i finansiella produkter efter att ha blivit kontaktade på telefon eller genom sociala medier. I många fall får kunderna otillräcklig information om riskerna, vilket leder till att de investerar i produkter som snabbt kan tappa i värde.

Ofta är det företag med tillstånd i andra EU-länder som står bakom dessa erbjudanden. Vi kommer därför att fortsätta att ha kontakt med tillsynsmyndigheter i de aktuella länderna och även arbeta med förebyggande åtgärder för att informera konsumenter om riskerna med denna typ av investeringar.

Det blir allt vanligare att konsumenter söker sig till sociala medier och AI-tjänster för att få tips och inspiration kring privatekonomi, inte minst investeringar. Samtidigt ökar antalet så kallade ”finfluencers”. De är ofta privatpersoner som saknar tillstånd för att ge investeringsråd, men som skriver om placeringar på olika internetplattformar, däribland sociala medier. I en mätning som FI har gjort svarade 13 procent av de tillfrågade att de litar på finfluencers; bland 20–29-åringar var siffran 23 procent. Mätningen visade också att en av tre i gruppen 20–29 år kan tänka sig att fatta beslut kring sitt långsiktiga sparande baserat på råd från en AI-tjänst. Bland 30–39-åringarna var det ungefär en av fyra.

Det kan dock vara svårt för konsumenter som tar emot de olika budskapen att ha kännedom om vad finfluencers har för bakomliggande motiv, eller på vilka informationskällor en AI-tjänst baserar sina råd. Exempelvis kan skribenterna ha som syfte att påverka kurserna på vissa värdepapper med felaktig information för att själva tjäna pengar på kursrörelserna. Ibland kan det också vara svårt för en konsument att veta om informationen är ett individuellt anpassat investeringsråd eller om det rör sig om allmän information om olika investeringsmöjligheter. Vi kommer att fortsätta informera konsumenter om riskerna med att följa råd från aktörer på nätet som saknar tillstånd. Vi samverkar även med andra myndigheter och ingriper mot eller lämnar information om misstänkt marknadsmanipulation.

Därutöver deltar vi i internationellt konsumentskyddsarbete, där det pågår en aktiv diskussion kring risker och åtgärder kopplade till finfluencers.

Kryptotillgångar – många risker kvarstår trots nytt regelverk

EU:s nya kryptoregelverk, Mica-förordningen (*Markets in Crypto-Assets Regulation*), som började gälla under 2024, bidrar till att stärka konsumentskyddet på den europeiska kryptomarknaden. Förordningen ställer bland annat krav på höga säkerhetsstandarder för att skydda konsumenters kryptoinnehav, tydlig information om priser och avgifter och en effektiv och lättillgänglig klagomålshantering. Kryptoaktörerna ska dessutom informera konsumenterna om kryptotillgångars miljöpåverkan. Men det kan dröja till mitten av 2026 innan alla aktörer inom EU behöver leva upp till de nya reglerna. Det beror på att företag som redan är registrerade eller har tillstånd att bedriva kryptoverksamhet i enskilda EU-länder har fått längre tid att förbereda sig på. I Sverige gäller reglerna fullt ut för alla kryptoaktörer från den 30 september i år.

Att köpa kryptotillgångar i hopp om att de snabbt ska öka i värde är fortsatt riskabelt trots den nya regleringen. Mica-förordningen ställer höga krav på aktörer som erbjuder köp av krypto, men det förändrar inte att många kryptotillgångar kan variera kraftigt i värde på kort tid. Det innebär att risken för omfattande ekonomiska förluster finns kvar. Vissa kryptotillgångar, till exempel bitcoin, medför dessutom en stor negativ miljöpåverkan eftersom den konsensusmetod som används kräver stora mängder energi. Mica-förordningen begränsar inte heller detta, vilket i sin tur medför att den typen av kryptotillgångar fortsätter att förbruka stora mängder energi och därmed medför en betydande miljöpåverkan. Kryptotillgångar är även attraktiva för kriminella och utnyttjas för penningtvätt och finansiering av terrorism. Det beror på deras snabba transaktionshastighet, globala räckvidd och möjligheten till en viss anonymitet som gör dem svåra att spåra. För att motverka detta har EU skärpt sitt penningtvättsregelverk. Från och med december 2024 måste vissa företag som till exempel växlar eller förvaltar kryptotillgångar i högre utsträckning spåra överföringar av kryptotillgångar för att underlätta identifiering och utredning av misstänkta transaktioner.

FI kommer att fortsätta att upplysa konsumenter om riskerna med kryptotillgångar. Under 2025 kommer vi att granska de bolag som ansöker om Mica-tillstånd för att exempelvis kunna erbjuda kryptotillgångstjänster som förvaring och växling. Vi kommer också att bedriva tillsyn av bolag som får tillstånd att verka i Sverige.

Onödiga försäkringar och brister i krav- och behovsbedömning

Enligt lag är försäkringsföretag och försäkringsförmedlare skyldiga att endast erbjuda försäkringsprodukter som motsvarar kundens faktiska behov.²⁴ Trots detta ser vi till exempel att många produktförsäkringar säljs till konsumenter som saknar behov av dem. Motsvarande problematik finns även för exempelvis låneskyddsförsäkringar.

Det är särskilt vanligt att dessa försäkringar distribueras av sidoverksamma försäkringsförmedlare – till exempel elektronikhandlare – som saknar eget tillstånd att själva distribuera försäkringar. I stället agerar de på uppdrag av ett försäkringsbolag och kan få provision för varje såld försäkring. Det skapar en risk för intressekonflikter, där incitamentet att sälja försäkringen för att få ersättning kan gå före kundens faktiska behov.

I sådana situationer finns det en ökad risk att krav- och behovsbedömningen blir bristfällig. Det vill säga att försäkringen inte är anpassad efter vad kunden verkligen behöver, utan snarare säljs utifrån återförsäljarens intresse av att få provision. Det kan i sin tur leda till att konsumenten betalar för ett onödigt skydd som redan täcks av andra försäkringar eller rättigheter. FI kommer under 2025 att genomföra tematiska granskningar av krav- och behovsbedömning, intressekonflikter och låneskyddsförsäkringar i förhållande till försäkringsdistribution och konsumentskydd. Därtill fick företagens klagomålshantering ett större fokus i tillsynen under 2024, bland annat i form av särskilda möten med fokus på detta. FI kommer ha ett fortsatt fokus på klagomålshantering även framgent.

Risker med flytt på tjänstepensionsmarknaden

Det finns en risk att den växande marknaden för flytt av tjänstepension skapar incitament för finansiella företag, rådgivare och andra att rekommendera kunder att flytta av andra skäl än att den försäkrade ska få en bättre pension. Det är allvarligt eftersom det som ska styra flytt av tjänstepension är konsumentens behov.

En risk som FI har uppmärksammat gäller kopplingen mellan flytt av tjänstepension och erbjudanden om låga bolåneräntor. Vissa aktörer på marknaden använder sig av upplägg där kunder erbjuds en lägre bolåneränta i utbyte mot att de flyttar sin tjänstepension till en specifik aktör. Vi har observerat att kunder erbjuds exempelvis en bolånerabatt på 0,1 procent i utbyte mot att flytta sin tjänstepension. Det innebär att en kortsiktig ekonomisk förmån används som incitament för att påverka ett beslut som har långsiktiga konsekvenser för individens ekonomiska trygghet.

²⁴ 5 kap. 11–12 §§ lagen (2018:1219) om försäkringsdistribution.

Det väcker i sin tur frågan om hur konsumenter hanterar sådana erbjudanden och om det är rimligt att tjänstepensioner kopplas till rabatter på andra finansiella tjänster. Vi anser att det är problematiskt med de intressekonflikter som korsförsäljning kan medföra, där det gynnar institutet att vid försäljning av en produkt sälja ytterligare en produkt, eller förmå konsumenterna att flytta innehav från ett annat institut. Konsumenterna kan hamna i en situation där de gör val eller köper finansiella produkter som missgynnar dem på kort eller lång sikt.

Värt att notera är att Pensionsmyndigheten har förhindrat sådan korsförsäljning inom premiepensionssystemet genom att införa ett kopplingsförbud. Det innebär att finansiella aktörer inte får erbjuda förmåner, såsom lägre bolåneräntor, i utbyte mot att kunder placerar sin premiepension i specifika fonder eller hos specifika förvaltare.

Generellt sett är försäkringsprodukter, både skade-, pensions- och livförsäkringar, av stor betydelse för individens ekonomiska trygghet. Därför är det viktigt att dessa produkter utvärderas och väljs utifrån hur väl de motsvarar kundens behov, snarare än att beslut påverkas av kortsiktiga ekonomiska förmåner kopplade till andra finansiella tjänster.

FI kommer under 2025 att genomföra en tillsynsaktivitet som rör byte av förvaltningsform när det gäller tjänstepension, för att undersöka byten och hur de påverkar konsumenter. Därtill kommer vi att ha ett ökat fokus i tillsynen genom bland annat fortsatt dialog med branschen och med arbetsmarknadens parter om risker på flyttmarknaden.

Återrapportering

Här redovisar FI det konsumentskyddsarbete som vi utförde under 2024. Urvalet omfattar de aktiviteter som avslutades under året. Avsnittet ger därför inte en fullständig bild av det konsumentskyddsarbete som vi har bedrivit under året.

Bedrägerier

Under 2024 genomförde FI följande aktiviteter:

- Vi genomförde en fördjupad analys av hur betaltjänstleverantörernas produkter och tjänster används för bedrägerier, samt hur betaltjänstleverantörer arbetar för att motverka bedrägerier.²⁵
- Vi följde upp bankernas fortsatta arbete för att motverka bedrägerier. Det kommer att vara en prioriterad tillsynsaktivitet även under 2025.
- Sedan november 2024 publicerar vi statistik över bedrägerier via betaltjänster en gång i halvåret baserat på rapportering från betaltjänstleverantörer under FI:s tillsyn.²⁶
- Vi genomförde en kartläggning och analys av behovet av ytterligare åtgärder för att försvåra investeringsbedrägerier.²⁷
- Under året sammanställde vi en rapport om vårt arbete på området finansiell folkbildning.²⁸
- Vi publicerade kvartalsvisa sammanställningar om investeringsbedrägerier.²⁹ Detta arbete fortlöper under 2025.
- Vi informerar konsumenter på vår webbplats samt i sociala och traditionella medier om hur de kan undvika att bli lurade och vad den som har blivit utsatt för ett bedrägeri kan göra. Detta arbete fortlöper under 2025. Under december genomförde vi en riktad insats i sociala medier med fokus på investeringsbedrägerier.
- Genom vårt arbete med finansiell folkbildning har vi kunnat utbilda yrkesverksamma inom hjälporganisationer, seniororganisationer och Svenska kyrkan om bedrägerier och internetsäkerhet. Utbildningarna innehåller bland annat återkommande föreläsningar från FI, Internetstiftelsen och Konsumenternas Bank- och finansbyrå med syftet att sprida kunskaperna vidare.³⁰

²⁵ Se rapporten [Motverkande av bedrägerier i betaltjänster](#) (FI dnr 24-14480), 31 maj 2024.

²⁶ Se [statistik om bedrägerier via betaltjänster](#) på FI:s webbplats fi.se.

²⁷ Se rapporten [Motverkande av investeringsbedrägerier](#) (FI dnr 24-30306), 31 oktober 2024.

²⁸ [FI:s arbete på området finansiell folkbildning](#) (FI dnr 24-25105), 5 september 2024.

²⁹ Se nyheten [AI och kryptotillgångar vanligt lockbete vid investeringsbedrägerier](#) på FI:s webbplats fi.se.

³⁰ Se <https://gilladinekonomi.se/kursdeltagare-larare/>

- Under 2024 varnade vi för drygt 4 500 företag och webbplatser, som saknar nödvändiga tillstånd, genom vår varningslista.

Osund kreditgivning

Under 2024 genomförde FI följande aktiviteter:

- Vi publicerade en FI-analys om lån och betalningsproblem i sämre ekonomiska tider tillsammans med Kronofogden.³¹
- Vi förbättrade vår insamling av uppgifter om lån och sparande.
- Vi genomförde tre undersökningar av konsumentkreditföretags kreditprövningar och tre undersökningar av kreditmarknadsbolags kreditprövningar.
- I januari 2024 övertog FI tillsynen av inkassobolag och vi inledde samtidigt ett arbete med att ta fram nya regler för hur inkassobolagen ska leva upp till kravet på god inkassosed.
- Vi införde krav på digitala amorteringsunderlag och att instituten ska lämna ut sådana utan dröjsmål. De nya reglerna trädde i kraft den 1 september 2024. I sammanhanget kan även nämnas att vi föreslagit nya allmänna råd om att bolåneföretag bör informera konsumenter i förväg när en rabatt på bolåneräntan är på väg att löpa ut; detta är dock inte avslutat, utan förslaget är ute på remiss.
- Vi fortsatte arbetet med att se över föreskrifterna om inrapportering från konsumentkreditföretagen. Finansdepartementets promemoria – med förslaget att i princip endast företag som har tillstånd enligt lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse ska kunna lämna konsumentkrediter – medförde att FI pausade det arbetet.

Olämpliga spar- och försäkringsprodukter

Under 2024 genomförde FI följande aktiviteter:

- Vi gjorde en fördjupad analys för att kartlägga hur banker och värdepappersbolag gör sina digitala passandebedömningar. Kravet på passandebedömning gäller för icke-rådgivningstjänster och innebär att företaget ska inhämta information om kundens kunskap och erfarenhet gällande det specifika instrumentet i fråga.
- Vi kontaktade utländska tillsynsmyndigheter för att uppmärksamma dem på problemet med att riskfyllda investeringar säljs från utländska bolag. Vissa åtgärder har redan vidtagits av hemlandsmyndigheterna.
- Vi analyserade konsumenters investeringar i en typ av strukturerad produkt som kallas autocalls. Analysen visar att autocalls ofta är dyra, förknippade

³¹ Se Andersson och Üye (2025), [Lånens andel av nya skulder hos Kronofogden ökar i sämre tider](#) (FI dnr 25-2664), FI-analys 48, Finansinspektionen.

med höga risker och svåra att förstå. I många fall är produkterna också olönsamma för konsumenter.³²

- Vi genomförde en fördjupad analys för att ta reda på i vilken omfattning skadeförsäkringsföretagen distribuerar försäkringsprodukter genom sidoverksamma försäkringsförmedlare utan tillstånd. Bland annat kartlade vi hur höga utbetalningarna för skador är i förhållande till betalda premier och hur höga ersättningar som betalas till förmedlarna.
- Vi genomförde en kartläggning och fördjupad analys av liv- och sparförsäkringsförmedlares ersättningar, intäkter och intressekonflikter omfattande cirka 300 försäkringsförmedlarföretag.
- Vi höll ett rundabordssamtal med företrädare för de större tjänstepensionsföretagen, om hur konsumentens behov kan sättas först i samband med en flytt av tjänstepension. Deltagarna samtalade om orsakerna till att alltmer tjänstepensionskapital flyttas, vilka risker det medför och vad aktörerna kan göra för att minska riskerna. Vi diskuterade också hur företagen tillvaratar konsumenters behov vid flyttar och hur marknaden kan utvecklas för att bättre gynna konsumenter.
- Vi lade ett större fokus på tillsyn kring klagomål, bland annat genom särskilda möten med fokus på företagens klagomålshantering.
- Vi undersökte en fondförvaltares identifiering och hantering av intressekonflikter.
- Vi ingick ett samverkansavtal med Fondtorgsnämnden om frågor som berör båda myndigheterna, exempelvis tillsyn av fondbolag och upphandling av fonder.
- Vi publicerar kvartalsvis innehaven för svenska värdepappersfonder. Det har bidragit till transparens för konsumenter som sparar i svenska fonder.
- Vi publicerar kvartalsvis medianavgiften för vissa produktkategorier av svenska fonder. Det har möjliggjort för svenska konsumenter att jämföra avgiften för sina egna fonder med medianavgiften.
- Vi informerade konsumenter om riskerna med kryptotillgångar. Informationen har gått genom medier och egna kanaler. Vi publicerade även en FI-analys om kryptocertifikat i vilken vi konstaterade att de flesta konsumenter förlorat pengar på dessa investeringar under den period vi analyserade.³³

³² Se Oskarsson (2024), [Stora risker och lägre avkastning med strukturerade investeringsprodukter](#) (FI dnr 24-32650), FI-analys 46, Finansinspektionen.

³³ Oskarsson (2024), [Svenskarnas handel i kryptocertifikat](#) (FI dnr 24-14630), FI-analys 44, Finansinspektionen.

- Vi arbetade med förberedelser inför EU:s nya kryptoregelverk, Mica-förordningen; exempelvis vägledde vi kryptobolag inför ansökningsprocessen vid ett FI-forum och ett rundabordssamtal.^{34 35}
- Under 2024 samlade vi in uppgifter om hushållens sparande. Insamlingen görs varje år och består av aggregerade uppgifter från 40 bolag och ett stickprov av deras kunder. Uppgifterna låg till grund för vår sparanderapport som publicerades i år.³⁶
- Vi deltog i arbetet med EU-kommissionens förslag till lagstiftningspaket för icke-professionella investeringar (*Retail Investment Strategy*). Förslaget syftar till att se över de gemensamma reglerna för spar- och försäkringsprodukter som erbjuds konsumenter.

³⁴ Se artikeln [FI-forum: EU:s nya kryptoregelverk \(Mica\)](#) på FI:s webbplats fi.se, 5 mars 2024.

³⁵ Se nyheten [FI bjuder in till rundabordssamtal om Mica](#) på FI:s webbplats fi.se, 30 oktober 2024.

³⁶ Rapporten [Svenskarnas sparande](#) (FI dnr 24-28252), 24 mars 2025.

Behov av nya regler

Här redogör FI för nya regler som vi anser behövs för att stärka konsumentskyddet.

Lagkrav på prövning innan banker nekar betalkonto

FI har tidigare uttryckt att vi vill se lagkrav på att banker i varje enskilt fall ska pröva om de kan hantera risken för penningtvätt eller finansiering av terrorism genom andra åtgärder än att neka eller avsluta konsumentens betalkonto.³⁷ Det kan till exempel handla om ökad transaktionsövervakning eller att erbjuda ett betalkonto med ett mer begränsat tjänsteutbud, som exempelvis inte inkluderar alla typer av betalningsprodukter.

Under våren 2025 följer vi upp hur de fyra största bankerna arbetat med rätten till betalkonto under de senaste åren. Ser vi inte att bankerna har förbättrat sin hantering av de här frågorna behöver FI överväga vilka åtgärder vi kan vidta, inklusive behovet av ytterligare regeländringar.

Åtgärder för att motverka osund kreditgivning

FI har i olika sammanhang påpekat vikten av ett skuldregister, bland annat i tidigare konsumentskyddsrapporter.³⁸ Ett skuld- och kreditregister var också ett av förslagen i överskuldsettingsutredningens betänkande.³⁹ Regeringen valde att inte gå vidare med utredningens förslag. Det flesta remissinstanser var positiva till ett skuldregister och såg behovet av ett sådant, men hade olika uppfattningar om utformningen av registret. FI tycker fortfarande att behovet av ett skuldregister finns kvar. Utan en samlad bild av konsumenternas befintliga krediter blir företagens kreditprövningar sämre och konsumenter riskerar då att få krediter de inte borde ha fått. Detta märks tydligt i vår tillsyn. Även våra analyser visar att det finns betydligt fler betalningsproblem när långgivaren har gjort kreditprövningar med begränsad information om låntagares befintliga lån.

Vi ser också ett behov av en lagändring för marknadsföring av betaltjänster online. Idag regleras detta i lagen (2010:751) om betaltjänster (betaltjänstlagen). Där framgår att om en konsument som köper varor eller tjänster online kan välja ett betalningssätt som inte innebär en kredit, ska betaltjänstleverantören se till att ett sådant betalningssätt visas först. Ett betalningssätt som innebär att en kredit lämnas får inte heller vara förvalt om det finns andra betalningssätt. FI vill att reglerna flyttas till den nya konsumentkreditlagen, som riktas mot näringsidkare i stället för

³⁷ FI:s [remissvar på Staten och betalningarna](#) (FI dnr 23-17476), 31 oktober 2023.

³⁸ FI:s och Konsumentverkets [Hemställan om utredning av förutsättningarna för ett system med uppgifter om konsumenters totala skuldsituation](#) (FI dnr 21-2717), 26 oktober 2021.

³⁹ Se SOU 2023:38, [Ett förstärkt konsumentskydd mot riskfylld kreditgivning och överskuldsetting](#), juli 2023.

betaltjänstleverantörer. FI:s anser att en flytt är nödvändig för att uppfylla kraven i det nya konsumentkreditdirektivet. Därför har FI lämnat en hemställan till regeringen om detta.⁴⁰

Pågående lagstiftningsärenden på EU-nivå

Kommande betaltjänstförordning förväntas stärka konsumentskyddet

Nuvarande betaltjänstregelverk har främst fokuserat på att öka säkerheten i betaltjänster genom att införa så kallad stark kundautentisering som exempelvis ställer krav på att vissa betalningar ska signeras med bank-id. Däremot tar regelverket inte hänsyn till nya typer av bedrägerier genom så kallad social manipulation, där bedragarna lurar konsumenter att föra över pengar. Överföringen anses då enligt nuvarande lagstiftning vara behörig och konsumenter får därför ofta ingen ersättning från sin bank.

I dagsläget pågår EU-förhandlingar om kommande regelverk för betaltjänster i form av en ny betaltjänstförordning (*Payment Services Regulation, PSR*) och en uppdatering av det andra betaltjänstdirektivet (*Payment Services Directive 3, PSD3*). FI välkomnar sedan tidigare förslagen och ser positivt på en förstärkning av konsumentskyddet.⁴¹ Den föreslagna betaltjänstförordningen innehåller flera förslag för att motverka bedrägerier och som FI stödjer, till exempel ökad transaktionsövervakning för att bättre kunna upptäcka avvikande transaktioner, samt större möjligheter att dela information mellan banker.⁴²

EU-förslag om ett bättre konsumentskydd för spar- och försäkringsprodukter

FI välkomnar EU-kommissionens förslag till lagstiftningspaket för icke professionella investerare (*Retail Investment Strategy*), som syftar till att stärka konsumenternas ställning när de investerar i spar- och försäkringsprodukter. Som framgår i denna rapport har vi i tillsynen sett problem med såväl provisioner som dyra produkter. Vi vet att konsumenter lockas att göra olämpliga investeringar genom rekommendationer i sociala medier. Det förekommer även att utländska bolag tar kontakt och förmår konsumenter att investera i olämpliga produkter.

Samtidigt vill FI understryka att det finns skillnader mellan sparmarknaden i Sverige och hur det i allmänhet ser ut i andra EU-länder. Till exempel möter svenska konsumenter ett förhållandevis stort utbud av investerings- och

⁴⁰ Se Hemställan om ändring av reglerna om marknadsföring av betaltjänster (FI dnr 24-35925), 18 december 2024.

⁴¹ FI:s rapport [Motverkande av bedrägerier i betaltjänster](#) (FI dnr 24-14480), 31 maj 2024.

⁴² Se kommissionens pressmeddelande [Modernising payment services and opening financial services data: new opportunities for consumers and businesses](#), 28 juni 2023.

försäkringsprodukter. I januari 2024 framförde vi därför till regeringen vårt önskemål om en nationell utredning för att ta fram åtgärder som motverkar intressekonflikterna på sparmarknaden.⁴³ Givet EU-kommissionens satsning på att mobilisera konsumenters sparande från låg risk på bankkonton till sparprodukter med högre risktagande och långsiktigt pensionssparande finns det all anledning för FI att fortsätta delta i det europeiska lagstiftningsarbetet.⁴⁴

⁴³ Se FI:s och Svenska försäkringsförmedlares förenings gemensamma brev till regeringen, [Utredning för en bättre sparmarknad](#) (FI dnr 24-292), 1 april 2024.

⁴⁴ För arbetet med *Savings and Investments Union*, se kommissionens pressmeddelande [Commission unveils Savings and Investments Union strategy to enhance financial opportunities for EU citizens and businesses](#), 19 mars 2025.