

# Bankbytesundersökning

Utredningsuppdrag genomfört av Professor Kent Eriksson och Dr. Jessica Lindbergh för Svenska bankföreningen.

2010-10-01

## **Sammanfattning**

Bankföreningens rutiner för bankbyte av transaktionskonto är väl utformade, spridda och används lätt av medlemsbankerna.

Vanligtvis orsakar inte bankbyte av transaktionskonto något problem.

Den rutin för bankbyte som svenska bankföreningen utarbetat är på flera sätt mer ambitiös än den rutin som utarbetats inom European Banking Industry Committee (EBIC). Ett exempel är att EBIC anger att bankbytet får ta 14 dagar att genomföra. Den rutin som svenska bankföreningen anger har som ambitionsnivå att bankbyte ska ske inom 3 dagar vid korrekt ifylld blankett. Vår undersökning visar att bankbyte sker inom 3 dagar i de flesta fall.

## Rapport

### 1. Undersökningssuppdraget

Svenska Bankföreningen (Affärsbankernas Service AB) gav mig, Kent Eriksson, i uppdrag att utvärdera tillämpningen av den svenska rutinen för bankbyte, med den begränsning till transaktionskonton som följer av EBIC:s (European Banking Industry Committee) principer för byte av bankkonton.

Det angavs att följande borde ingå i utvärderingen:

- Vilken information om bankbyte får kunderna via följande kanaler:
  - kontor
  - telefon
  - Internet
- Finns det uppgifter om antalet klagomål som rör bankbyte? Kontrollera med Allmänna reklamationsnämnden, Finansinspektionen, Konsumentverket och Konsumenternas Bank- och finansbyrå.
- Finns det problem utanför bankernas kontroll som kan försvåra bankbyte?

*Undersökningssuppdraget avgränsades till att gälla endast EBIC-principerna för bankbyte. EBIC-principerna gäller endast för byte av bank för transaktionskonton (lönekonto) och inte för sparkonton eller fondkonton eller omläggning av lån. Utvärderingen ska därför begränsas till byte av transaktionskonton.*

Undersökningen begränsas också till medlemmar av Svenska Bankföreningen samt bland dessa endast avse medlemmar som tillhandahåller transaktionskonton till konsument.

Uppdragstagaren fick också själv avgöra hur många banker som undersökningen bör omfatta, mot bakgrund av tids- och resursåtgång.

#### *Anknyttande undersökning*

Uppdragstagaren är fri att – efter samråd med Bankföreningen – utreda även andra frågor med anknytning till uppdraget som kan visa sig nödvändiga att belysa.

#### *Avrapportering*

Resultatet av undersökningen bör redovisas genom en rapport som lämnas till Svenska Bankföreningen senast den 1 oktober 2010.

I rapporten bör redovisas om bankerna lämnar information via de olika kanalerna samt vilken typ av information som lämnas i de olika kanalerna. Det bör vidare göras en bedömning av om informationen uppfyller Bankföreningens rekommendationer om bankbyte och om

informationen är tydlig och lättförståelig. När det gäller kanalerna kontor och telefon bör också redovisas om aktuell personal känner till att det finns regler om bankbyte spontant eller behöver söka efter informationen eller fråga kollegor. I fråga om internet bör göras en bedömning av om det är svårt eller lätt att finna informationen om bankbyte. Enligt EBIC-principerna samt den svenska rutinen är det den *nya banken* som ska tillhandahålla informationen.

I rapporten bör också redovisas eventuella problem eller oklarheter som tillämpningen av rutinerna för bankbyte lett till för kunderna eller personalen. Förslag till förändringar av rutinerna bör i så fall redovisas.

I rapporten ska inte uppgifter om enskilda banker redovisas. Sådan information bör dock lämnas till Bankföreningen som kan delge den till berörd bank, så att förbättringar kan vidtas om så skulle behövas. Dessa uppgifter bör omfattas av sekretess.

Rapporten kommer bland annat att utgöra underlag till en sammanställning på europeisk nivå som EBIC avser att överlämna till EU-kommissionen.

*Underlag som bankföreningen givit i samband med uppdraget är:*

- EBIC- principerna för bankbyte.
- En förteckning över medlemmar i Svenska Bankföreningen.
- Direktionsbrev 6/2009.
- Rekommendation om reviderad rutin för avslut av inlåningskonto i bank med tillhörande banktjänster (att tillämpas fr.o.m. 1 november 2009).
- Formulär 64 - Avslut av konto.
- Promemorian ”Reviderat formulär 64 – Avslut av konto”.
- En folder med information till kunder om bankbyte.
- En checklista för bankpersonal.
- En brevmall för meddelanden om ändrat bankkonto.
- Promemorian ”Bankföreningens implementering av EBIC-koden för bankbyte”.

## 2. Genomförande av undersökningen

Undersökningen har genomförts av Professor Kent Eriksson, Dr Jessica Lindbergh och Agnes Snickare. Professor Eriksson är huvudansvarig för undersökningen. Professor Eriksson och Dr. Lindbergh har utformat undersökningsmallen och genomfört undersökningen. Agnes Snickare har genomfört insamlande av information från internet, telefonbank och bankkontor. Information har också samlats in av Professor Eriksson och Dr. Lindbergh.

Mot bakgrund av undersökningsuppdraget utformades en undersökningsmall med typfrågor som ställdes till bankerna. Denna användes som ram för undersökning av de olika bankerna. Undersökningsmallen återfinns i bilaga 1.

### 3. Insamlande av material

Material har insamlat från samtliga 12 affärsbanker som är medlemmar i bankföreningen och som erbjuder transaktionskonto. För var och en av dessa banker har kontor, telefonbank och internetbank besökts. Av internetbankerna har 12 utforskats. Av telefonbankerna har undersökning gjorts hos samtliga 12. Bankerna med mer traditionellt bankkontorsnät är 10, varav 8 ingår i undersökningen. Sammanlagt 23 ansvariga för implementering av bankbytesrutiner och klagomålsansvariga har intervjuats från 10 av 12 banker.

Information har också inhämtats från Konsumentombudsmannen, Finansinspektionen, Allmänna reklamationsnämnden och Konsumenternas Bank- och finansbyrå.

### 4. Resultat av undersökningen

Det sammantagna intrycket är att bankföreningens rekommendationer för bankbyte följs väl av de banker som har transaktionskonton. Av bankföreningens medlemsbanker erbjuder 12 banker transaktionskonto. Bankerna erbjuder transaktionskonto genom sin kundkontakt via internet, telefon och kontor. Nedan följer rapport av undersökning för bankernas kundkontakt via internet, telefon och kontor.

#### 4.1. Resultat av undersökning av kundkontakt via internet

Av bankföreningens medlemsbanker erbjuder 12 banker transaktionskonto via internet. Bankernas kundkontakt via internet informerar kunder tydligt om hur de skulle bli kund i bank. Alla banker har en markerad 'bli kund' knapp eller liknande. I alla fall utom ett är 'bli kund' knappen lätt att hitta och kommer upp på första sidan. Det avvikande fallet kräver att användaren klickar en gång, för att komma till en annan sida. I ett annat fall är 'bli kund' knappen inte väldigt lätt att hitta, dock så är den inte heller svår att hitta.

Till 'bli kund' knappen kopplas i 11 fall av 12 information som överensstämmer med bankföreningens rekommenderade rutiner för bankbyte. Hälften av de undersökta bankerna (6 av 12) hänvisar direkt till bankföreningen.

I ett fall lämnas inte information om bankbyte direkt på hemsidan. Istället uppmanas kunden att boka tid för möte. Som framgår nedan av undersökning av kundkontakt via telefon och bankkontor så är det vanligt att kunden uppmanas att boka möte.

#### 4.2. Resultat av undersökning av kundkontakt via telefon.

Samtliga banker som erbjuder transaktionskonto tar emot frågor om bankbyte via sin telefonbank. I 10 fall föreslår telefonbankpersonen att ett möte bokas. Dessa 10 fall är banker som har bankkontor. De två banker som inte föreslår möte har begränsat kontorsnät. Att

bankerna gärna ser över en blivande kunds hela engagemang är i och för sig positivt, men försvårar möjligheten att enskilt studera frågan om bankbyte något.

Vi fann dock att 11 av 12 undersökta banker informerade om hur bankbyte går till. I 10 av de 11 fallen gav telefonbankpersonen information om bankbyte utan betänketid, eller tid för att kontrollera rutinerna. I ett fall tog bankpersonen ett par minuter på sig att kolla upp rutinerna. Informationen följer bankföreningens rekommendationer, dock utan att bankföreningen nämns vid namn. Informationen som gavs via telefon var i huvudsak att det är den bank du byter till som sköter bankbytet och att den information du ska ta med dig till banken diskuteras i samband med att mötet bokas.

I ett fall lämnades inte information om hur bankbytet går till. I det fallet hänvisade telefonbankpersonen till att ett möte på bankkontor behövs för ett sådant ärende.

#### 4.3. Resultat av undersökning av bankkontakt via kontor.

Av de 12 banker som erbjuder transaktionskonto har 10 kontorsnät med traditionellt utbud av banktjänster. Undersökningen har gjorts på 8 av de 10 bankerna med kontorsnät. Sparbankerna Finn och Gripen har inte studerats. Samtliga 8 bankers personal informerar om hur bankbytet går till, och informationen överensstämmer med bankföreningens rutiner så som de beskrivs i foldern. Vid besök i 7 av de 8 studerade bankerna uppmanas kunden att boka möte för genomgång. Endast en bank tar direkt fram blanketten för bankbyte och visar vilken information som krävs.

En bank skriver ut bankföreningens folder från internet på förfrågan. Ingen bank har bankföreningens folder om bankbyte framme på kontoren vi besökt.

#### 4.4. Resultat av undersökning från bankernas ansvariga för implementering av bankbytesrutiner och klagomålsansvariga.

Bankerna har ibland fördelat ansvaret för bankbyte på flera personer, men det är en tydlig ansvarsfördelning som har sin grund i hur banken är organiserad. Ingen av bankerna anger problem med blankettifyllnad, bankföreningens rutiner eller lokalisering av blankett i intranät.

Trots detta rapporterar vissa banker problem med bankbyte. En bank nämner att 7-10 bankbyten per dag returneras till övertagande bank, en annan bank nämner att uppskattningsvis 5% av alla bankbyten returneras. Bankbytena fördröjs därmed, men genomförs normalt efter komplettering. I samtliga dessa fall handlar det om brister som orsakas av annat än blanketternas utformning. De två vanligast förekommande orsakerna till fördröjning av bankbyte är:

- Kontot har ett negativt saldo, eller att till kontot hörande bankbok eller kort ej avslutats.
- Kontot är en del i ett större kundengagemang med andra tjänster än transaktionskonto. Det kan dels gälla mer tekniska frågor, som att kontot är knutet till värdepappersaffärer, ett bankkort, lån, eller andra anslutningstjänster.

I båda ovanstående fall har övertagande bank tydligen inte haft full information om kundens engagemang i avlämnande bank.

Den rutin för bankbyte som svenska bankföreningen utarbetat är på flera sätt mer ambitiös än den rutin som utarbetats inom European Banking Industry Committee (EBIC). Ett exempel är att EBIC anger att bankbytet får ta 14 dagar att genomföra, fördelat så att den övertagande banken får 7 dagar och den avlämnande banken får 7 dagar. Den rutin som svenska bankföreningen anger har som ambitionsnivå att bankbyte ska ske inom 3 dagar vid korrekt ifylld blankett, vilket är mycket kortare än EBICs 14 dagar. Ordalydelsen 'korrekt ifylld blankett' i den svenska bankföreningens rutin åsyftar en blankett som frågar om kredit, saldo och vissa kringtjänster knutna till transaktionskontot. I vår undersökning tycks bankbytet ske på 3 dagar i de flesta fall. Det finns dock fall där den avlämnande banken ber om kompletterande uppgifter från den övertagande banken. I dessa fall har den övertagande banken inte haft full information om kundens engagemang i den avlämnande banken.

Mot bakgrund av att den svenska 3-dagarsambitionen överträffar EBICs 14-dagarsregel, så kan vi anse att de svenska bankerna uppfyller EBICs krav väl.

#### 4.5. Resultat av undersökning från Konsumentombudsmannen, Finansinspektionen, Allmänna reklamationsnämnden och konsumenternas bankbyrå.

Vare sig Konsumentombudsmannen, Finansinspektionen, eller Allmänna reklamationsnämnden har några ärenden angående bankbyte. De har samtliga gått igenom sina ärenden.

Konsumenternas bankbyrå har ärenden som kan sägas gälla bankbyte. Exempelvis kan det i registerutdrag från 2009-11-01 till 2010-07-22 identifieras 16 ärenden som kan härledas till bankbyte. Det är något oklart om bankbytet i det sammanhanget gäller just transaktionskonto och någon av bankföreningens medlemsbanker, som denna undersökning omfattar. I endast ett fall rör ärendet flytt av transaktionskonto, och då efterfrågar kunden information. Vid flytt mellan bankerna tycks det som att transaktionskonto är en del av de tjänster som kunden vill flytta. Konsumenternas bankbyrås ärenden rör både informationsfrågor och klagomål. Informationsfrågorna är hälften (8st) och rör privatpersoner som vill ha besked hur de ska gå tillväga för att byta bank.

De flesta klagomålsärendena handlar om att det tar alldeles för lång tid att få igenom bankbytet (6 st.). Anledningen till det sena bankbytet är inte alltid specificerat men då det är det så anger kunden i klagomålet alltid att det är den gamla banken som inte genomför avslutet.

#### 4.6. Sammanfattning av resultat från undersökningen

Undersökning av kundsidan gjordes genom att kontakta bankerna via internet, telefon och kontor. I samtliga dessa fall är huvudintrycket att information om bankbyte ges på ett tydligt sätt, som även följer bankföreningens rekommenderade rutiner väl.

Ett tydligt resultat är att bankerna vill betrakta byte av transaktionskonto som en del i ett helkundsengagemang. Bemötandet av en kund som vill byta transaktionskontot är alltså att också baka in byte av andra tjänster i det ärendet.

Undersökning av klagomålsärenden visade på få eller inga problem med bankbyte av transaktionskonto. Klagomålen gällde mest information om hur bankbyte går till.

Bankernas ansvariga för implementering av byte av transaktionskonto förmedlade observationer om att bytet ibland kan ta längre tid än 3 dagar. Orsaken till denna fördröjning är att transaktionskontot är sammanlänkat med andra tjänster, vilket ibland leder till att blanketten som medlemmarna i den svenska bankföreningen använder sig av inte blir korrekt ifylld. Det tycks dock som om de svenska bankernas rutiner för bankflytt väl ryms inom EBIC-rutinernas 14 dagar.

## 5. Slutsatser

Resultaten pekar på att rutinerna för bankbyte av transaktionskonto är väl utformade och att blankett och informationsunderlag är tydliga och välstrukturerade. De rutiner som utformats av den svenska bankförening och dess medlemsbanker tycks uppfylla EBIC-rutinerna mycket väl.

Resultaten är också att den kund som vill byta bank uppmanas komma på möte för att diskutera hela engagemanget. Bankerna upplever att de få problem som uppstår vid bankbyte orsakas av att transaktionskontot är en del i en större helhet av kundengagemang, vilket resulterar i att bankbytet kan dröja längre än 3 dagar. Bankernas upplevelser speglar observationer från bankkundssidan. De rutiner som anges utformats av EBIC anger 14-dagar som gräns för bankbyte. Detta uppfylls väl av bankföreningens medlemmar, som tycks kunna sköta bankbyte av transaktionskonto på 3-dagar om blanketten är korrekt ifylld. Problemen tycks uppstå om blanketten ej är korrekt ifylld.

Att bankbytet fördröjs eftersom bankerna och kunderna diskuterar hela kundens engagemang är i och för sig inget problem, utan är snarare önskvärt för både kunden och för bankernas affärsverksamhet. Avseende byte av transaktionskonto, så påbörjas detta byte först efter att helhetsgenomgången gjorts. När den övertagande banken har en mer komplett bild av kundens hela bankengagemang så kan blanketten om bankbyte fyllas i mer korrekt. Kundmötet fördröjer alltså inte bankbytet avseende transaktionskonto, men fördröjer möjligen processen som föregår arbetet med att fylla i bankbytesblanketten för transaktionskonto. Processen som föregår formulärets ifyllnad är inte del i vare sig EBICs eller svenska bankföreningens rutiner. Inte desto mindre kan det vara intressant att notera att byte av transaktionskonto ofta sker i sammanhanget av att kundens helhetsengagemang diskuteras.

Bankföreningen och arbetsgruppen avslut av konto ser för närvarande även över flytt av fondkonto, vilket skulle kunna förenkla bankbyte för hela kundens engagemang. Samtidigt bör poängteras att formuläret faktiskt redan nu beaktar hur transaktionskontot är sammanlänkat med andra tjänster hos den avlämnande banken. De problematiska fallen är de där kunden har negativ

balans på kontot, eller där transaktionskontot är sammanlänkat med andra tjänster. I båda dessa fall kan det mycket väl vara så att kunden behöver fundera över villkoren för bankbytet en gång till. Det tycks alltså som om det i vissa fall vore bra att beakta hela kundens bankengagemang vid bankbyte, eller hur lätt transaktionskonto kan frikopplas från andra tjänster.

Bilagor.

Bilaga 1. Undersökningsmall

1. Undersökning Bank

1a. Intervju med ansvarig för implementering av rutiner för bankbyte. (Medlem i arbetsgruppen "Avslut av konto" ledd av bankföreningen)

>Utföras och genomförs av Professor och Dr.<

Fråga den som är ansvarig om dennes ansvarsområde och hur kontakt med bankbytesansvarige implementerats i organisationen.

Fungerar rutinerna för bankbyte?

Hur ofta genomförs inte bankbytet?

Hur ofta är formuläret ofullständigt ifyllt?

Varför genomförs inte alltid bankbytet?

Känner personalen till blanketten?

Var finns blanketten?

1b. Undersökning av internetbank. <Utföras av Professor och Dr. Genomförs av studenter>

Be studenter söka efter information om hur bankbyte går till. Samtliga medlemsbanker som erbjuder transaktionskonto till privatkunder.

1c. Undersökning av information som ges i bankens telefonväxel/centrala kundtjänst/eller telefonbank

Undersökning telefonbank. <Utföras av Professor och Dr. Genomförs av studenter>

Be studenter söka efter information om hur bankbyte går till. Medlemsbanker som erbjuder transaktionskonto till privatkunder.

”Jag skulle vilja bli ny kund i er bank! Hur bär jag mig åt för att byta bank?”.

1d. Undersökning bankkontor <Utformas av Professor och Dr. Genomförs av studenter>

Besöka bankkontor och ställa frågan ”Jag skulle vilja bli ny kund i er bank! Hur bär jag mig åt för att byta bank?”.

Får man folder?

Informerar de om bankbyte?

1. Undersökning kund <Utformas och genomförs av Professor och Dr. >

Undersökning av kunders erfarenheter vid bankbyte av transaktionskonton görs genom att kontakta de organisationer som får synpunkter från bankkunder. Klagomål hos konsumenternas bankbyrå. Klagomålsansvariga på banken. Finansinspektionen. Allmänna reklamationsnämnden. Konsumentverket.