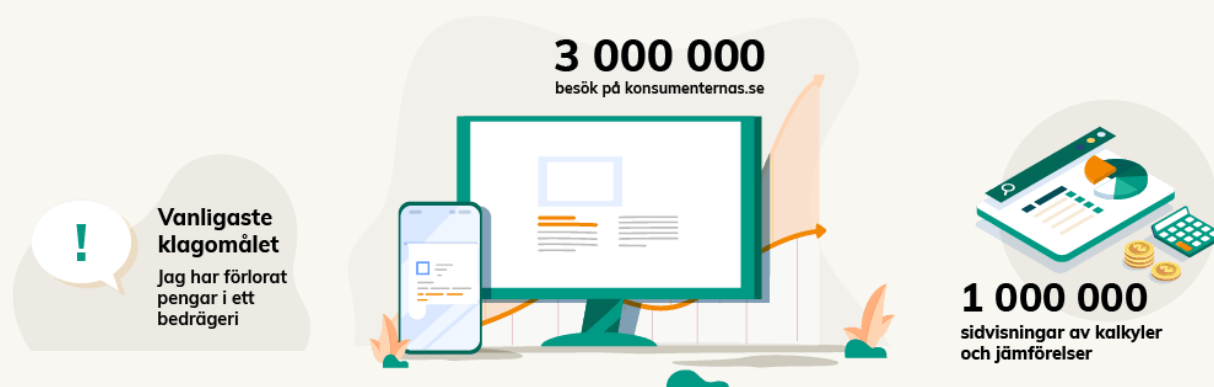


Verksamhetsberättelse 2023



Konsumenternas
Bank- och finansbyrå

Innehåll

Innehåll	2
Om Konsumenternas Bank- och finansbyrå	3
Vi informerar, hjälper och påverkar	3
Året i korthet	5
Ärendestatistik – i siffror	6
Betalningar	8
Analys och kommentarer	8
Lån	15
Analys och kommentarer	15
Sparande	20
Analys och kommentarer	20
Ställföreträdarfrågor	23
Webbplatsen	24
Utbildning	25
Organisation	26

Om Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en stiftelse. I vår styrelse ingår Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens Förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad. Verksamheten finansieras av branschen.

Våra värdeord:

- ✓ Oberoende
- ✓ Enkla
- ✓ Hjälpsamma

Vi informerar, hjälper och påverkar

2023 kommer gå till historien som ett år präglad av både turbulens och ett litet sikte av ljus i tunneln. Händelser som krig, inflation, högre matkostnader och oro i samhället har påverkat konsumenter och deras privatekonomi och gjort att fler än någonsin tidigare sökt vårt stöd.

Genom dessa utmaningar har Konsumenternas Bank- och finansbyrå varit en pålitlig källa till stöd och information. Under året blev vi kontaktade av över 9 300 konsumenter och vår webbplats fick mer än 3 000 000 besök. Det är tydliga tecken på ett ökat behov av våra tjänster. Vi är stolta över att vår bolånekalkyl, lånekalkyl och andra verktyg och jämförelser varit särskilt uppskattade.



Ett kärnområde under året har varit frågan om finansiell inkludering. Det är många konsumenter som fortfarande inte får tillgång till grundläggande betaltjänster. Att nekas ett betalkonto, eller att få det uppsagt, utgör inte bara en praktisk svårighet – det är ett hinder mot ekonomisk säkerhet och att kunna delta i det moderna samhällets finansiella system.

Vår digitaliserade värld har inneburit stora fördelar för många konsumenter, men samtidigt har andra fått det svårt och riskerna har ökat, inte minst vid hanteringen av bankärenden. Det är nödvändigt att finansiella tjänster då både är säkra och tillgängliga, och vi ser ett behov av alternativ för dem som inte kan eller vill navigera i en helt digital miljö.

Ökningen av bedrägerier och obehöriga transaktioner fortsätter skapa problem för konsumenter. Det stora antalet klagomål och en 30-procentig ökning av ärenden jämfört med förra året är en påminnelse om vikten av vårt arbete.

Vi har under året aktivt återkopplat problem och utmaningar till både myndigheter och finansbranschen genom 21 olika möten. Vår roll i dessa dialoger är avgörande för att påverka och förbättra konsumenternas situation.

För att ytterligare stärka vår service och tillgänglighet, har vi genomfört användartester på vår webbplats och baserat på resultatet arbetat med att optimera innehållet för mobilanvändare. Det är en del av vårt ständiga förbättringsarbete.

Som chef för Bankbyrån är jag medveten om vårt ansvar och betydelsen av vår oberoende roll, särskilt i dessa tider. Att informera, hjälpa och vägleda konsumenter är inte bara vår uppgift – det är hela vårt syfte. Vi ser fram emot att fortsätta det arbetet, med konsumenterna i fokus.

Stockholm i februari 2024

Patrick Rydén

Chef för Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Året i korthet



9 300

konsumentkontakter till
vår vägledning



3 000 000

besök på konsumenternas.se



1 000 000

sidvisningar av kalkyler
och jämförelser

9 000

lyssningar på
poddavsnitt



17

utbildningstillfällen



**Vanligaste
klagomålet**

Jag har förlorat
pengar i ett
bedrägeri

21

återkopplingsmöten
med myndigheter,
branschorganisationer
och banker

58%

Ökning antal ärenden
senaste sex åren



**Vanligaste
frågan**

Hur hjälper jag en
anhörig med
bankärenden?

Ärendestatistik - beskrivning

Under 2023 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå fler än 9 300 ärenden, vilket är en ökning med drygt 700 ärenden jämfört med året före.

Det är klagomål som står för i stort sett hela ökningen. Andelen klagomål utgör nu 67 procent av byråns totala antal ärenden (2022 låg andelen klagomål på drygt 60 procent och 2021 på knappt 59 procent).

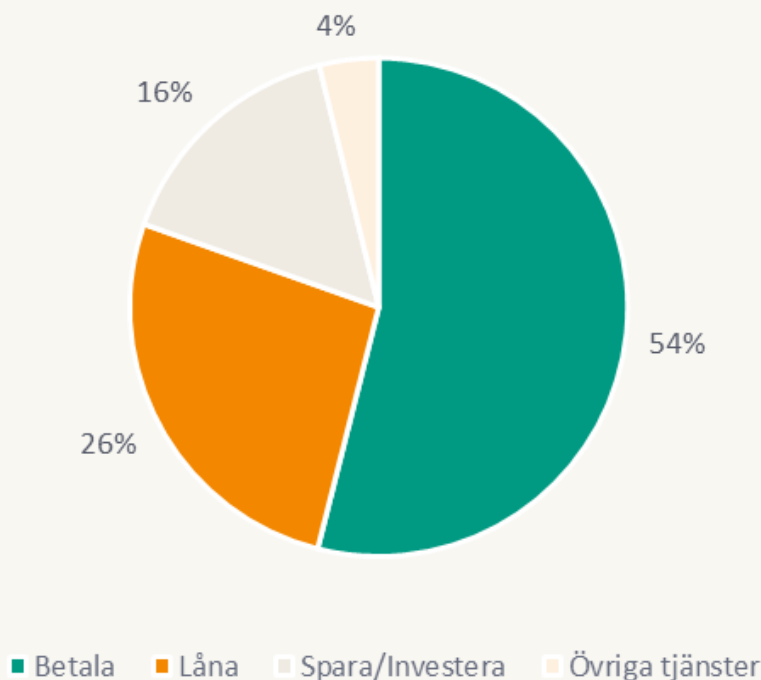
Antalet informationsärenden sjönk något jämfört med föregående år. Det behöver inte innebära att konsumenterna behöver förköpsinformation i mindre utsträckning än tidigare, för samtidigt ökar antalet besök på vår webbplats, framför allt besöken på våra jämförelser och kalkyler. Det kan indikera att konsumenter i större utsträckning söker förköpsinformation på webbplatsen, samtidigt som klagomålen ofta är så pass komplicerade att konsumenten då behöver vägledning genom kontakt över telefon.

De ärenden som kommer in till byrån, och som ligger inom byråns områden, är många gånger komplexa och kan vara tidskrävande. Ett samtal består ofta av flera frågeställningar och kan röra både en fråga och ett klagomål. Det innebär att även de ärenden som registreras som en fråga kan bestå av ett mer generellt missnöje med hur den finansiella marknaden fungerar, till exempel att produkter och tjänster förändras eller försvinner utan att ersättas av andra som fungerar lika bra eller bättre för konsumenten. Uppdelningen i informationsärenden och klagomålsärenden är inte alltid tydlig. Samtidigt kan ett klagomålsärende innehålla fler än ett klagomål. Det är ofta fallet i situationer där konsumenten fått sitt betalkonto uppsagt och sedan blivit nekad av flera andra banker att öppna ett nytt betalkonto.

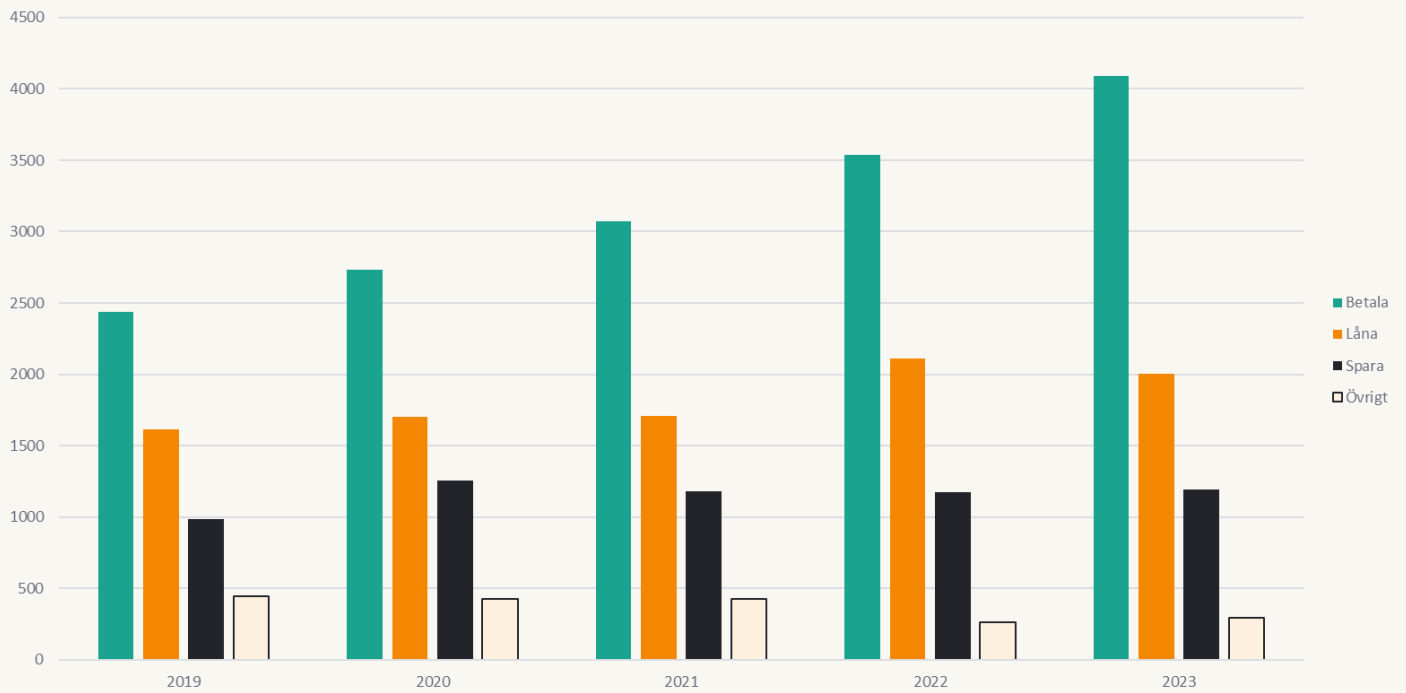
De registrerade ärendena analyseras och utgör underlag för vår återkoppling av konsumentproblem till Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad samt till företagen.

Ärendestatistik – i siffror

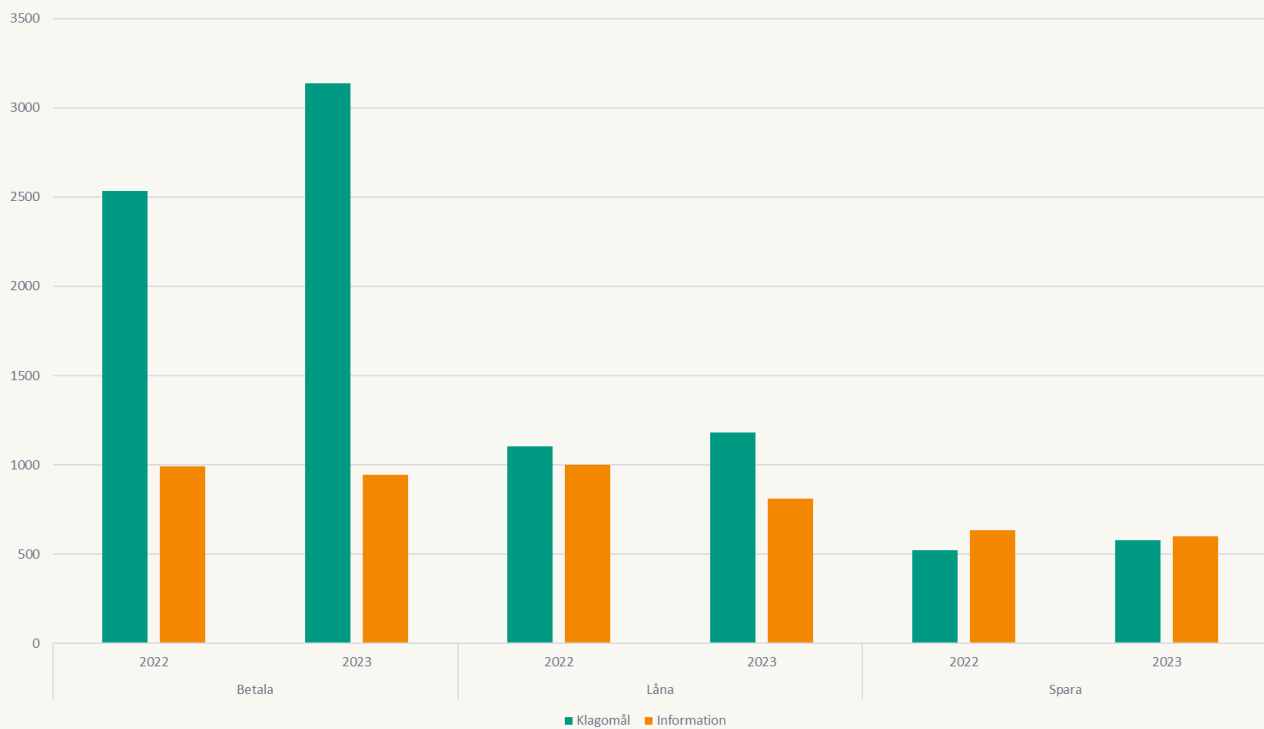
Fördelning av ärenden i huvudgrupper



Ärendefördelning mellan 2019 och 2023



Ärendefördelning – förändring mellan 2022 och 2023

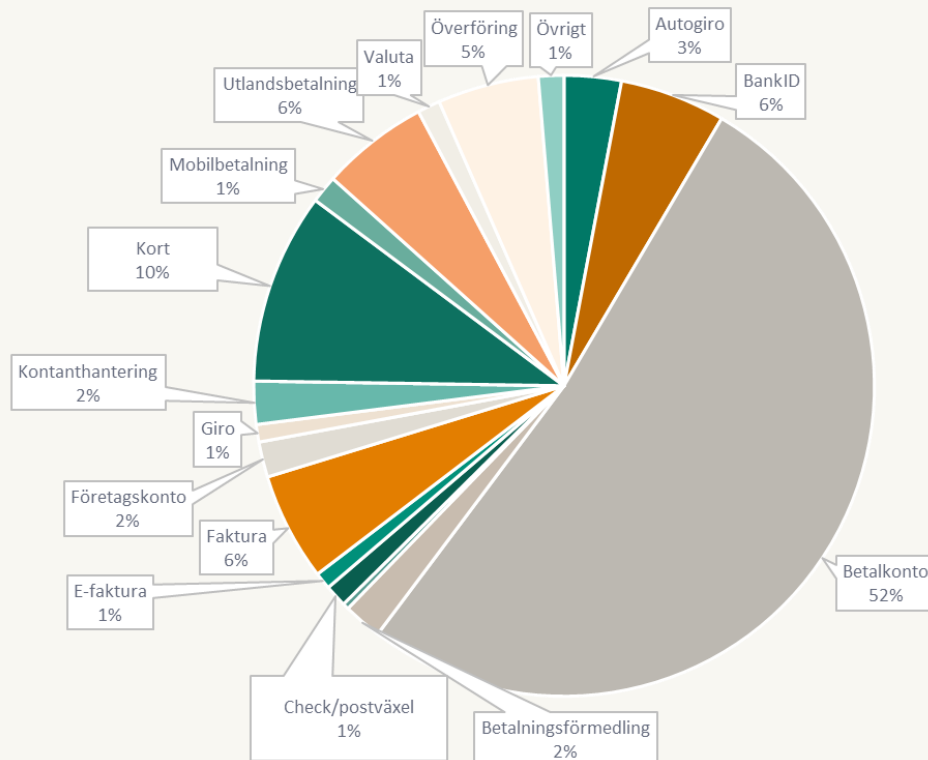


Betalningar

Under 2023 registrerade byrån strax under 4 100 ärenden inom området Betalningar. Det är en ökning med drygt 15 procent jämfört med 2022. Området Betalningar är, precis som förra året, byråns största område. Sammanfattningsvis är det två olika sorters ärenden som sticker ut kraftigt:

- ☑ Klagomål om obehöriga transaktioner och bedrägerier mot betalkonton och kort.
- ☑ Klagomål som på olika sätt har att göra med penningtvätsregelverket.

Konsumentklagomål om bedrägerier samt klagomål som relaterar till penningtvätsregelverket finns även inom områdena Sparande och Lån men förekommer oftast inom området Betalningar.



Analys och kommentarer

Klagomål som är relaterade till penningtvätsreglerna

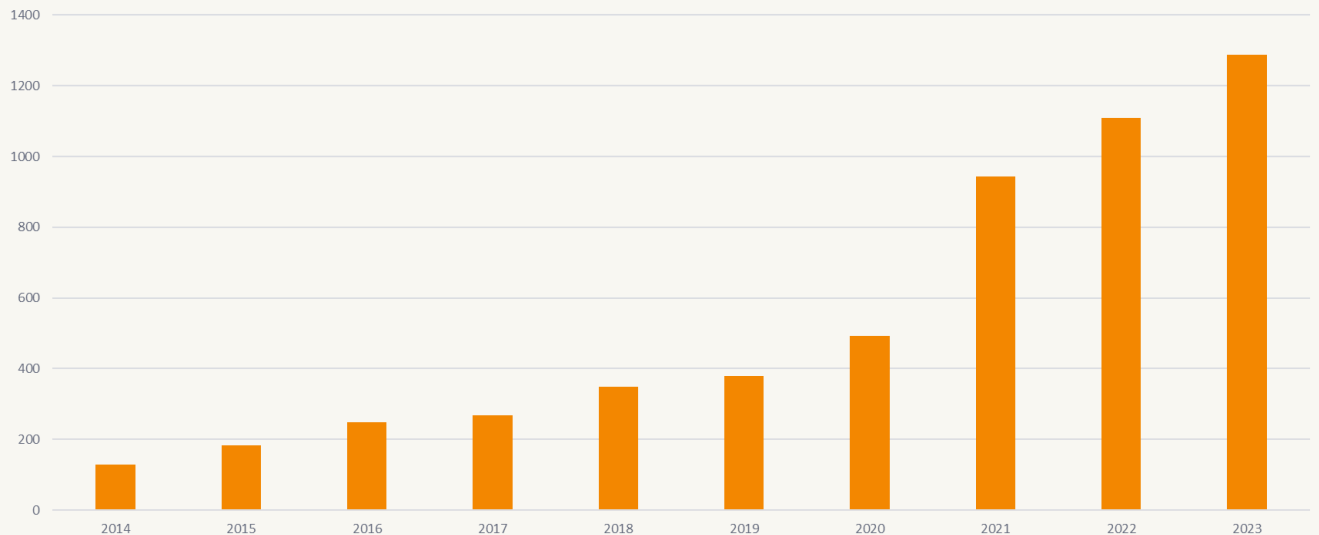
Av de drygt 5 000 klagomål som byrån tog emot under 2022 så uppskattar byrån att drygt 1 200 på olika sätt var relaterade till penningtvätsreglerna. De allra flesta av de klagomålen återfinns inom området Betalningar men de förekommer också inom områdena Lån och Sparande. Totalt sett representerar de ärendena cirka en fjärdedel av alla klagomål som byrån fick under 2023. Det är procentuellt sett ungefär samma nivå som under 2021 och 2022, men är en ökning i och med att det totala antalet klagomål ökat stort under perioden. Det innebär att den trend vi sett under flera år, med fler och fler konsumentklagomål som är relaterade till penningtvätsreglerna, fortsätter.

De fem vanligaste klagomålen relaterade till penningtvättsreglerna var:

- ✓ Uppsägning av ett betalkonto
- ✓ Öppna ett betalkonto
- ✓ Spärr av betalkonto
- ✓ Kundkännedom
- ✓ Nekad utlandsbetalning

En konsument har rätt till ett betalkonto med grundläggande funktioner enligt betaltjänstlagen. Men den rättigheten gäller inte om det skulle strida mot penningtvättslagen. Det innebär att banken ska uppnå tillräcklig kundkännedom för att hantera risken för penningtvätt och för att kunna övervaka och bedöma transaktioner. Det finns dock flexibilitet i penningtvättslagen när det gäller hur banken kan uppnå tillräcklig kundkännedom och övervaka transaktionerna vilket ska ske utifrån ett riskbaserat förhållningsätt. Ett annat alternativ för att hantera risken kan vara att begränsa användningen av tjänsterna

Uppskattat antal klagomål relaterade till penningtvättsreglerna



Uppsägning av betalkonton

Ett av de absolut vanligaste klagomålen som byrån tog emot 2023, inom samtliga kategorier, var från konsumenter som fått sitt betalkonto uppsagt. Klagomålen var fler än under 2022 och har ökat stadigt under flera år. Anledningarna till uppsägningarna var i stort sett desamma som under 2022: Banken ansåg att de inte hade tillräcklig kännedom om kunden för att kunna hantera risken för penningtvätt.

Några exempel på angivna orsaker är konsumenter som ofta satt in och tagit ut kontanter, gjort många betalningar med Swish, köpt kryptotillgångar, betalat till spelbolag, lånat eller lånat ut pengar till andra privatpersoner, betalat till och från vissa länder eller blivit utsatta för ett bedrägeri.

Konsumenter utomlands

En situation som under året oftare orsakat uppsägning av konsumenters betalkonton är att när en konsument flyttat utomlands anser banken att den inte längre har tillräcklig kännedom om kunden eller att den inte förstår syftet med kontot. I de fall konsumenter har vänt sig till byrån har de

uppgett att de alltjämt har behov av ett bankkonto i Sverige för att sköta sina affärs- och familjerelationer, samt i vissa fall för att få ut sin pension. Många av de här konsumenterna ifrågasatte bankens skäl, att banken skulle sakna tillräcklig kundkännedom för att hantera risken för penningtvätt. De ansåg att det var en orimlig slutsats som orsakade stora problem. Konsumenterna upplevde i många fall att det var svårt att få insyn i vad som utgör tillräcklig kundkännedom och vad banken hade behövt för ytterligare information för att kundkännedomen skulle anses som tillräcklig.

Handläggningstid ett problem

Det har visat sig svårt för många konsumenter att ha en konstruktiv dialog med banken i samband med uppsägningsärenden och konsumenter har även upplevt att det funnits begränsade möjligheter att komplettera sina svar på kännedomsfrågorna. Handläggningstiden för att få ett ärende prövat i Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är längre än uppsägningstiden av ett konto (vilket enligt betaltjänstlagen är två månader när banken åberopar särskilda skäl). Det gör att det är omöjligt för konsumenterna att få sitt ärende prövat innan uppsägningen är ett faktum och de riskerar bli finansiellt exkluderade. Inte ens om en konsument skulle få bifall hos ARN i den här typen av tvist, garanterar det att konsumenten får tillbaka sitt konto. Detta eftersom ett positivt utfall från ARN innebär att ARN rekommenderar att banken ska ompröva konsumentens rätt till betalkontot.



Exempel på klagomål från konsument:

”En konsument flyttade till ett land utanför EU för ett tillfälligt jobb. Efter 6 månader fick han ett meddelande från sin bank om att den avsåg säga upp hans konto eftersom han flyttat utomlands och inte ansågs behöva det längre. Konsumenten överklagade beslutet då han behövde kontot för att betala avgift till fackförening, förråd och telefonabonnemang m.m. Men banken avlog hans överklagan. Konsumenten vet inte hur han nu ska kunna betala sina svenska räkningar och kan inte heller fullfölja sina planer på att börja spara till pension i Sverige”.

Öppna ett betalkonto

Att bli nekad att öppna ett betalkonto har under många år varit ett av de vanligaste klagomålen som konsumenter kontaktat byrån om. Klagomålsärendena gick upp kraftigt under 2021 och 2022. Problemet har under 2023 uppmärksammats i Finansinspektionens konsumentskyddsrapport, liksom i utredningen ”Staten och betalningarna” (SOU 2023:16) och Finansinspektionens ”Rapport: Rätten till betalkonto – redovisning av Finansinspektionens tillsyn”.

Under 2023 noterade byrån en minskning av antalet klagomål angående nekade betalkonton, men det är fortfarande den tredje vanligaste klagomålskategorin totalt och det näst vanligaste klagomålet som är relaterat till penningtvättsregelverket. I vilken omfattning uppmärksamheten från olika rapporter bidragit till att minska klagomålen är svår att uppskatta, men det är möjligt att det faktum att problemet diskuteras i flera instanser medverkat till att klagomålen till byrån inte längre ökar.

Anledningarna till att konsumenter nekas att öppna konton skiljer sig åt. Men byrån kan urskilja två huvudgrupper bland dem som nekats. Den ena stora gruppen är konsumenter som har en utländsk ID-handling och den andra gruppen är konsumenter som tidigare fått sitt konto uppsagt och sitt Bank-ID spärrat. Det tycks försvåra möjligheten att få öppna ett nytt betalkonto.

Byrån har även fått in klagomål från svenska arbetsgivare som har problem att få betalkonton till nyanställda från andra länder. Arbetstagarna kommer ofta från länder utanför Europa och har rekryterats av svenska universitet och IT-bolag på grund av sin speciella kompetens. En vanlig anledning till att dessa konsumenter nekas att öppna konton är att de saknar en svensk ID-handling eller har anknytning till länder som kan betraktas som högriskjurisdiktioner.

För de konsumenter som av någon anledning blivit nekade att öppna ett betalkonto är det svårt att få arbete eller ens betala en bussbiljett för att kunna ta sig till ett arbete.



Exempel på klagomål från konsument:

”En konsument försörjer sig genom ekonomiskt bistånd, som utbetalas via betalningsavier. Konsumenten har börjat söka arbete och har då upptäckt att de potentiella arbetsgivarna har som krav att den sökande har ett bankkonto. Konsumenten har därför börjat ansöka om konton i olika banker, men blivit nekad att få öppna ett. Anledningen som angetts har varit att banken inte kan förstå syftet med kontot, eftersom konsumenten saknar anställning och övrig inkomst som ska utbetalas till kontot.”

Spärr av betalkonton

Att en konsument fått sitt konto spärrat var det tredje vanligaste klagomålet som var relaterat till penningtvättsregelverket under 2023. Klagomålen på spärrade konton har kraftigt ökat i antal sedan föregående år.

Gemensamt för de här klagomålen är att konsumenten inte kan använda sitt betalkonto för insättningar och betalningar, men banken har ännu inte sagt upp kontot. Av det som framkommit från konsumenterna är skälet ofta att banken frågat om en eller flera transaktioner på kontot och att banken bedömt att transaktionerna av olika anledningar avviker från den kundkänedom de hade, eller att transaktionerna innebar en skälig grund för misstanke om penningtvätt. Problemet som konsumenterna uppgett i dessa fall var att hela kontot spärrades för användning i stället för att bara de aktuella transaktionerna stoppades. Det har inneburit att konsumenterna inte kunnat genomföra nödvändiga betalningar som till exempel att betala hyra, el och mat med pengar som de fått i lön eller bidrag. I vissa fall har spärren varat under lång tid, vilket inneburit att konsumenterna bland annat riskerat att bli vräkta till följd av att de inte kunnat betala hyran.

Kundkänedom

Det fjärde vanligaste klagomålet som var relaterat till penningtvättsreglerna rörde kundkänedom. Klagomålen kom i huvudsak från konsumenter som fått kundkännedomsfrågor som de uppfattade var oerhört omfattande och svårförståeliga, eller att processen tagit lång tid.

En del konsumenter ombads översätta olika dokument via en auktoriserad tolk som ett led i kundkännedomsprocessen. Det innebär kostnader för konsumenten, som ändå inte garanterar att banken bedömer att de uppnått tillräcklig kundkänedom. I vissa fall efterfrågar även banken uppgifter från en tredje part, t.ex. kontoutdrag från en gåvogivare, vilket ibland kan vara praktiskt omöjligt för konsumenten att få fram.

Nekade utlandsbetalningar

Att bli nekad att genomföra en utlandsbetalning var det femte vanligaste klagomålet som var relaterat till penningtvättsregelverket under 2023.

Att bli nekad att genomföra en utlandsbetalning kan orsaka konsumenten stora problem. Det kan till exempel gälla konsumenter som ingått avtal om att köpa en fastighet utomlands, för att sedan få överföringen till det aktuella utlandet nekad av banken. Byrån får även in klagomål från konsumenter som ekonomiskt försöker hjälpa släkt eller vänner utomlands, men inte tillåts överföra pengar.

En vanlig anledning till att utlandsbetalningar nekas är att banken bedömer att risken för penningtvätt är för hög, vilket verkar vara särskilt vanligt när det kommer till vissa länder. En del klagomål utgörs av banker som av marknadsmässiga skäl helt avstår från att genomföra transaktioner till dessa länder.

Bedrägerier och obehöriga transaktioner

Klagomål som rör obehöriga transaktioner har under många år varit ett av byråns vanligaste klagomål. Antalet ärenden ökade kraftigt under 2022 till följd av en vägledande dom från Högsta

domstolen som kom i juni 2022. Under 2023 har antalet ärenden ökat med ytterligare 30 procent jämfört med 2022.

Den vägledande domen från HD

Den vägledande domen från HD i juni 2022 rörde en obehörig transaktion och domen förtydligade att det inte kunde ställas så höga krav på konsumenterna som bankerna och ARN tidigare gjort.

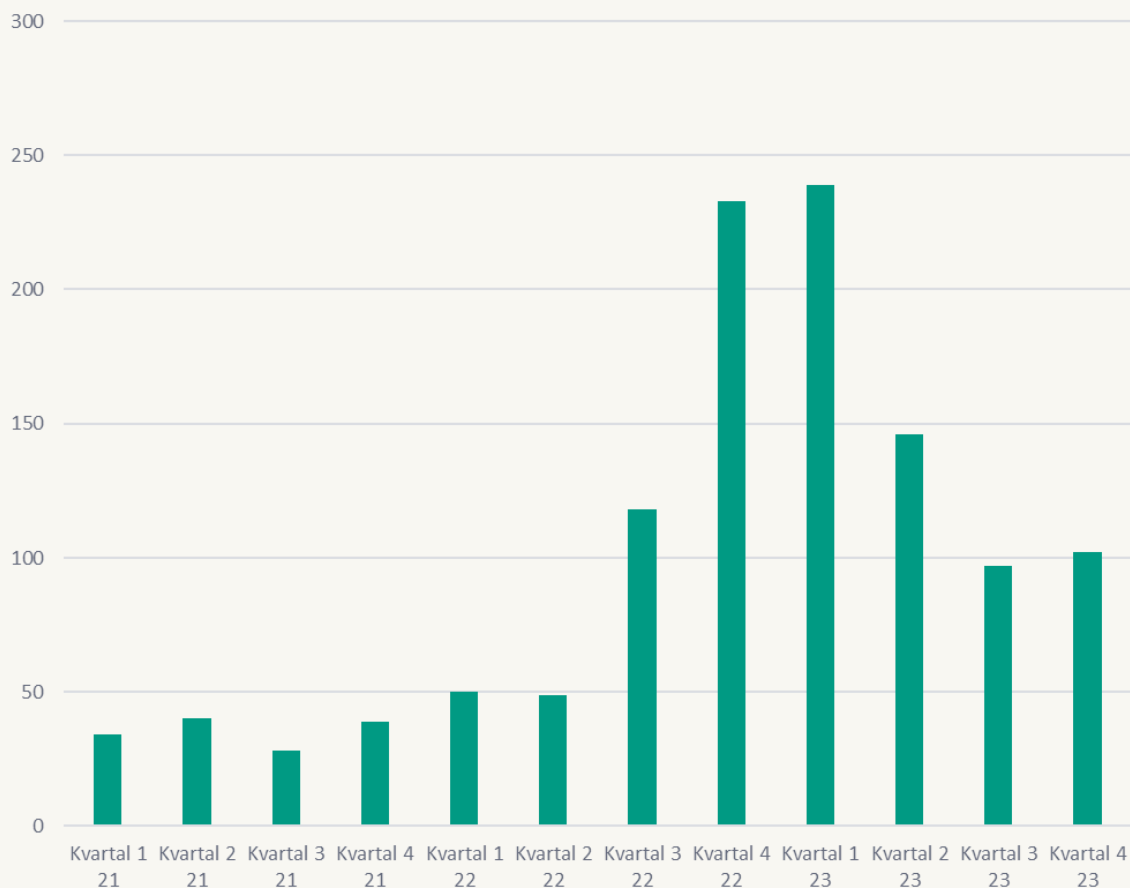
Domen handlade om ett fall där en man över telefon blivit lurad att lämna ut koder från sin bankdosa till bedragare som utgett sig ringa från mannens bank. Därefter hade bedragarna använt sig av koderna för att skapa ett bank-id i mannens namn och genomföra transaktioner utan mannens medverkan. I HD-domen utgick banken redan från början från att transaktionerna var obehöriga, så tvisten rörde i vilken utsträckning banken kunde visa att mannen handlat särskilt klandervärt. HD bedömde att konsumentens agerande endast uppgick till grov oaktsamhet vilket innebar ett förtydligade.

Domen ledde till att många konsumenter kontaktade byrån med frågor om vilka möjligheter de hade att få sitt ärende omprövat och om det nu fanns möjlighet att få tillbaka pengar från banken.

Antingen hade konsumenterna tidigare försökt få ersättning men blivit nekade av banken, eller så hade konsumenterna inte tidigare trott att det var lönt att begära ersättning.

Att Konsumentombudsmannen (KO) uppmanade bankerna att göra omprövningar av ärenden ledde även det till många samtal till byrån. Effekten av HD-domen har under 2023 klingat av i vägledningen och antalet klagomål om obehöriga transaktioner har planat ut. Men antalet klagomål är numera på en högre nivå än före HD-domen.

Klagomål om obehöriga transaktioner per kvartal - 2021 till 2023



Det bedrägeri som var bakgrunden till HD-domen inträffade 2018. Sedan dess har nya former av bedrägerier vuxit fram. Även om byrån fortfarande får in många ärenden om bedrägerier som bedöms som obehöriga transaktioner så får vi in ännu fler klagomål från konsumenter där bedrägerierna i dagsläget bedöms som *behöriga* transaktioner. Skillnaden mellan de ärendena och det fall som prövades i HD, är att då lurade bedragaren konsumenten att lämna ut en svarskod som sedan bedragaren missbrukade. I de senare fallen har bedragarna manipulerat konsumenten att *själv* signera transaktionerna med bank-id eller att genomföra betalningar med Swish. Konsumenten har i dessa fall inte förstått innebörden av sitt agerande utan trott att den agerat för att skydda sina pengar eller genomfört återbetalningar för påstådda mistagsbetalningar m.m. Dessa transaktioner ser bankerna och ARN som behöriga transaktioner, vilket innebär att reglerna om obehöriga transaktioner i betaltjänstlagen inte blir tillämpliga utan konsumenten lämnas utan möjlighet att få ersättning från banken.

Skillnaden mellan dessa bedrägerier är svår att förstå för många konsumenter och de kontaktar ofta byrån och undrar varför de blir nekade ersättning och varför HD-domen inte tillämpas i deras ärende.

Domstolspraxis om när en transaktion ska ses som obehörig eller behörig saknas fortfarande

Eftersom HD-domen inte prövade gränsen mellan när en transaktion ska ses som obehörig eller behörig, saknas fortfarande praxis i den frågan. Av bland annat den anledningen har Konsumentombudsmannen nu beviljat så kallat KO-biträde i ett fall där en man blivit uppringd av bedragare som genom påhittade uppgifter fick honom att tro att han blivit utsatt för id-kapning. Enligt bedragarna hade 100 000 kronor förts över från hans konto men mannen skulle kunna stoppa överföringen och undvika att förlora pengarna om han utförde en "makuleringstransaktion" via Swish.

Efteråt insåg den drabbade att han blivit lurad och reklamerade därför transaktionen till banken som avtog hans begäran med hänvisning till att han själv godkänt överföringen av pengarna och att transaktionen därmed var behörig. KO anser att det är angeläget att frågan om en kontohavares möjlighet till ersättning från sin bank prövas av domstolen i fall där kontohavaren, efter påverkan av bedragare, manipulerats på ett sätt att de rent tekniskt genomfört transaktionen som lett till skada för dem. KO lämnade in en stämningsansökan till tingsrätten i december 2023 och utfallet kan komma att få stor betydelse för konsumenter.

Byrån får även in klagomål från konsumenter som efter att ha blivit utsatta för ett bedrägeri även får sina betalkonton och sitt bank-id uppsagt, vilket försvårar det vardagliga livet.



Exempel på klagomål från konsument

"En konsument har blivit utsatt för ett bedrägeri per telefon där bedragarna lurat konsumenten att godkänna överföringar från sitt konto med sitt mobila bank-id. Konsumenten har gjort en anmälan och en reklamation till sin bank om bedrägeriet, men blivit nekad ersättning eftersom banken inte anser att det handlar om en obehörig transaktion.

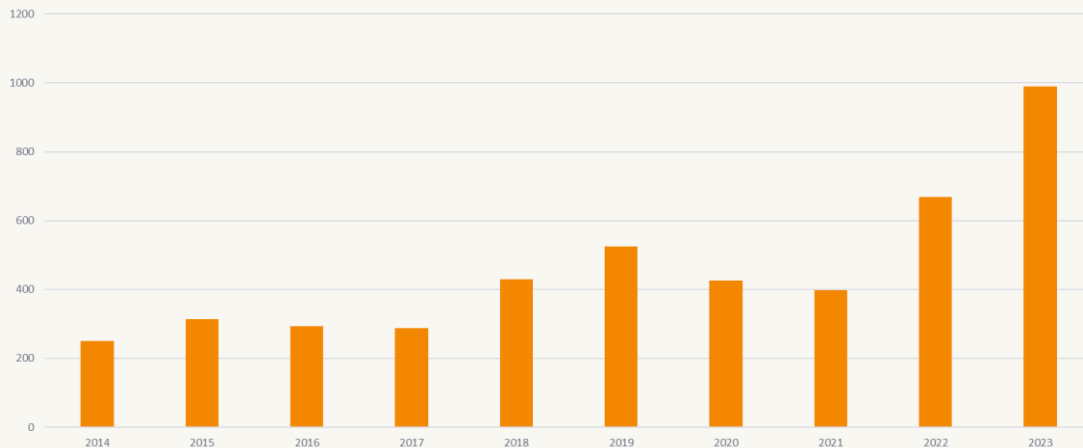
Banken har, efter att de lämnat besked om avslag, även valt att säga upp konsumentens konton i banken och motiverat det med att de anser att risken för att konsumenten skulle råka ut för fler bedrägerier är för hög för banken att hantera. Banken har dessutom valt att spärra konsumentens mobila bank-id i ett år, en så kallad utgivningsspärr, som innebär att konsumenten inte kan få ett nytt mobilt bank-id utfärdat av någon bank alls under ett helt år.

Konsumenten studerar och får CSN och är i behov av både ett bankkonto för att få sin ersättning samt till grundläggande betaltjänster för att kunna betala räkningar och bland annat handla mat. Konsumenten är också i väldigt stort behov av sitt mobila bank-id eftersom det används för att logga in på CSN och mycket annat".

Konsekvenserna av att konsumenten utsatts för ett bedrägeri blir alltså mer långtgående än bara det faktum att konsumenten lider ekonomisk skada. En vanlig konsekvens av att få sitt konto uppsagt och sitt mobila bank-id spärrat är också att det blir svårt för att öppna ett nytt bankkonto i annan bank. Konsumenten blir finansiellt exkluderad.

Rent generellt ökar bedrägerier som drabbar bankkonsumenter stort. Som framgår av diagrammet nedan har antalet totalt mer än fördubblats sedan 2021. I diagrammet återfinns samtliga klagomål till byrån där en konsument förlorat pengar genom bedrägliga transaktioner från betalkonto, lånebedrägerier eller investeringsbedrägerier. Även om det förekommer många åtgärder för att minska bedrägerierna bedömer byrån att mängden klagomål kommer vara fortsatt hög i många år framöver.

Antal klagomål till byrån om bedrägerier och obehöriga transaktioner



Långa handläggningstider i kundtjänst

Under året har byrån fått in fler klagomål än tidigare som på olika sätt handlar om brister i bankers och betaltjänstleverantörers kundtjänst. Konsumenter anger att de tycker det tar orimligt lång tid att behandla till synes enkla ärenden och det är framför allt olika sorters återbetalningar som drar ut på tiden. Konsumenterna upplever att det inte är möjligt att komma vidare i ärendet genom att kontakta kundtjänst och att det inte finns någon att kontakta för att klaga.



Exempel på klagomål från konsumenter:

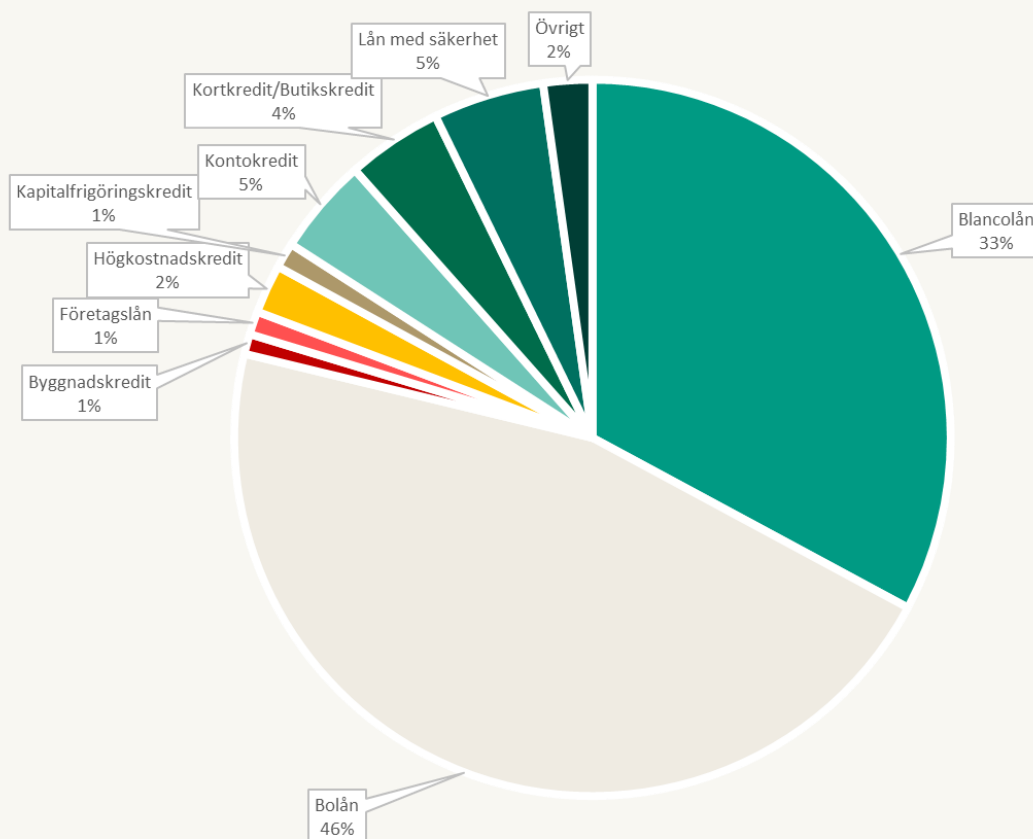
"K ska ha en återbetalning på 1000 kr men banken betalar inte tillbaka. K satte av misstag banken som mottagare, har fyllt i ett formulär flera gånger sedan i mars och ringt mängder med gånger men fortfarande har inga pengar kommit."

"K har köpt ett kök via bolag Z. K har signerat betalningen via bank X betalningsförmedlingstjänst. Pengarna har debiterats hos K:s bank Y, men har inte anlänt hos bolag Z. Det visar sig att pengarna har fastnat hos betalningsförmedlaren. Kundtjänsten hos betalningsförmedlaren har angett att de har pengarna hos sig och att de ska återbetala pengarna, men nu har det gått ett antal veckor och K har fortfarande inte fått ta del av pengarna från betalningsförmedlaren. K undrar vem hen kan vända sig till för att driva vidare sitt ärende."

Lån

Under 2023 registrerade byrån cirka 2 000 ärenden inom området Lån. Det är en minskning med fem procent jämfört med 2022. Av dessa ärenden har vi klassificerat 59 procent som klagomål. Året före var andelen klagomål 52 procent.

Inom området Lån handlade drygt 900 ärenden om bolån. Det var en minskning med ungefär 25 procent jämfört med 2022. Antalet ärenden om konsumtionslån uppgick till nästan 1000, vilket i sin tur är en ökning med 25 procent jämfört med 2022. Som konsumtionslån räknar vi blancolån, kontokrediter, kortkrediter och butikskrediter, lån med säkerhet och snabb lån (högkostnads krediter).



Analys och kommentarer

Bolån

Antalet klagomål som gäller bolån under 2023 uppgick till nästan 500, vilket är en minskning jämfört med 2022. Andelen ärenden som vi klassificerat som klagomål ökade dock från 48 till 54 procent.

De två största klagomålsområdena om bolån handlade om tillämpningen av amorteringskravet och om räntesättning. Det tredje vanligaste klagomålet gällde avtalsvillkor för bolån. Vår Bolånekalkyl var den mest besökta sidan på vår webbplats under året. I slutet av 2023 lanserade vi en ny version av

kalkylen, som vi byggt ut med en återbetalningsplan och med en funktion där konsumenten kan laborera med olika amorteringsnivåer under lånetiden.

Avgifter, kurser och ränta

Vanliga klagomål under 2023 handlade om räntor och rabatter på räntor. Bolåneräntorna steg kraftigt under året och en hel del konsumenter upplevde problem i fråga om vilken ränta man hade kommit överens om med banken, vilken rabatt konsumenten hade på räntan och hur länge rabatten skulle gälla. Många konsumenter uttryckte att det hade blivit mer utmanande att förhandla med banken. Även långvariga kunder som tidigare haft goda kontakter med banken upplevde att de fick sämre villkor än tidigare och många uttryckte att de hade svårt att få till ett bra samtal med banken. En del konsumenter menade att banken plötsligt höjde bolåneräntan utan föregående information. Många konsumenter hade uppfattningen att banken utlovat en viss rabatt men att banken sedan utan föregående information plötsligt höjde räntan eller helt enkelt tog bort rabatten. I några fall fick konsumenten höjd ränta under en pågående räntebindningsperiod med hänvisning till att banken av misstag råkat ge kunden "fel" ränta.



Exempel på klagomål från konsumenter

"Konsumenten tog ett nytt bolån och erbjöds en bra ränterabatt på rörlig ränta och såg till att även skriftligt säkerställa att rabatten gällde "tills vidare". Banken hävdar nu att det var ett missförstånd och att rabatten kan gälla max 2 år innan den måste förhandlas om."

"Konsumenten brukade prata med banken inför varje ny ränteperiod och komma överens om ny ränta. Nu upptäckte han att banken höjt räntan mitt under en tremånadersperiod och även höjt retroaktivt för den månad som gått. K:s bankman uppgav att det berodde på att banken råkat ge K fel ränta och att de därför hade rätt att ändra."

En del konsumenter som tog nya lån hade haft kontakter med banken och fått uppgifter om en viss räntenivå, men när de sedan kontaktade banken igen hade förutsättningarna ändrats till det sämre. Konsumenterna hade inte trott att banken kunde ändra ett tidigare besked och menade att de ibland kunde få olika besked beroende på vem de pratade med.

Överens om en viss räntesats eller en ränterabatt?

Byrån fick under 2022 ett stort antal klagomål om att banken mellan en ränteförhandling eller diskussion om bolåneräntan och den tidpunkt när lånet sattes om eller betalades ut höjt den ränta som konsumenten och banken kommit överens om. Banken hänvisade till att listräntan hade höjts under tiden mellan förhandlingen och utbetalningen av lånet. Konsumenterna hade uppfattningen att man kommit överens om en viss räntesats, medan bankerna hänvisade till att det man förhandlar om var en viss rabatt på den för dagen aktuella listräntan.

De flesta bolånegivare har villkor som innebär att räntan på ett bolån är preliminär fram till dagen för utbetalning eller den dag räntan sätts om. Problemen uppstår när banken i sin kommunikation med konsumenten inte varit tydlig om hur räntesättningen fungerar. Klagomålen har minskat jämfört med 2022 men har fortsatt att komma även under 2023.

Amortering

Byrån har tagit emot fler klagomål än tidigare om att banker inte beviljat amorteringsbefrielse, vilket banken annars kan göra med hänvisning till "särskilda skäl". Konsumenter har ansökt och hänvisat till särskilda skäl som arbetslöshet, sjukskrivning, sänkt inkomst eller ökade kostnader i hushållet men de har ändå fått avslag. I några fall har bankerna avslagit ansökan på grund av att konsumenten tidigare missat betalningar eller haft en oreglerad skuld på bolånet.



Exempel på klagomål från konsumenter

”Konsumenten hade höga elräkningskostnader och dessutom hade värmepannan gått sönder. Banken svarade att det gick bra att ansöka, men att detta skulle påverka konsumentens kreditvärdighet och att det var bättre om konsumenten i stället tog ett lån för att klara sig under denna tid.”

”Banken nekade två låntagare som båda var föräldralediga att få amorteringslättnad. Enligt banken har Finansinspektionen uttalat att banken inte får bevilja lättnader till föräldralediga.”

Avslag trots sänkt belåningsgrad

Några klagomål har handlat om att konsumenten amorterat ner sitt bolån så att belåningsgraden sjunkit till under 70 eller 50 procent, eller att skuldkvoten inte längre ligger över gränsvärdet. Banken har antingen generellt nekat till att sänka amorteringen, eller har avslagit med hänvisning till att det inte gått fem år sedan den senaste värderingen. Detta kan möjligen bero på en sammanblandning av olika delar i reglerna eller att banken lämnat felaktiga motiveringar.



Exempel på klagomål från konsument

”Konsumenten tänkte betala av lånet för att komma under 70 procent för att få ner amorteringen. Konsumenten fick till svar från banken att hen ändå behövde fortsätta betala 2 procent tills huset omvärderas.”

Långtgående krav på uppgifter om pengarnas ursprung

Byrån har fått klagomål om att bankerna har långtgående krav på uppgifter om pengarnas ursprung när konsumenten önskar göra extraamorteringar på sitt bolån. Exempelvis har banken begärt kontoutdrag som ska visa när konsumenten betalat in pengar till ett eget sparkonto i en annan bank. Konsumenterna menar också att bankerna i vissa fall har så långa hanteringstider att extraamorteringen förhindras eller inte leder till lägre räntekostnader eller sänkt amorteringsnivå, vilket var konsumentens avsikt.



Exempel på klagomål från konsument

Konsumenten kontaktade banken i god tid inför dagen för villkorsändringen, men fick besked att amorteringen enbart kunde beställas i bankens mobila app på själva villkorsändringsdagen. När konsumenten gjorde detta och hade pengarna redo på ett sparkonto i samma bank uppgav banken att deras hanteringstid var 1–2 veckor. Konsumenten fick betala den högre räntan under handläggningstiden.




Frågor om amorteringsreglerna dominerar

Informationsärenden om bolån domineras som tidigare av frågor om amorteringsreglerna. Reglerna är komplicerade och dessutom är det inte tydligt för alla konsumenter att de är minimikrav och att bankerna därför kan ställa krav på amortering *utöver* vad som krävs. Det är också svårt för många konsumenter att förstå att reglerna inte ger konsumenten några rättigheter att ställa krav mot banken, utan bara ger banken möjlighet att erbjuda amorteringslättnader eller amorteringsbefrielse under vissa förutsättningar men att de inte måste göra det.

Avtal och villkor

Klagomål om avtal och villkor var det tredje vanligaste under 2023. Klagomålen handlar om en mängd olika frågor och problem som uppstått i enskilda fall.

Sådana klagomål kan vara

-  att banken begär att konsumenten ska bli ”helkund” eller öppna ett lönekonto för att få ett bolån
-  att banken inte beviljar lån för att köpa bostadsrätt i små föreningar
-  att en efterlevande make eller maka inte får ta över bolånet efter ett dödsfall.

Problem med låneinsats

Klagomål fortsätter att komma till byrån på en bank som inte återbetalat den låneinsats som konsumenten betalat för att enligt bankens villkor få ett lån. När lånet är löst skulle banken betala tillbaka låneinsatsen. Anledningen till att banken inte återbetalat insatserna är att banken inte uppfyller Finansinspektionens krav på kapitaltäckning och därför inte har tillstånd för återbetalning. Situationen hade fortfarande under 2023 inte löst sig.

Konsumtionslån

Av de nästan 1 000 ärenden om konsumtionslån som byrån fick in under 2023 så registrerades drygt 65 procent som klagomål och resterande som informationsärenden. Framför allt har klagomål som gäller räntor och lånebedrägerier ökat.

Räntor och avgifter

Det vanligaste klagomålet om konsumtionslån handlade om räntesättning. Den allmänna räntenivån ökade kraftigt under 2023 och många konsumenter reagerade på räntehöjningarna av deras lån och ifrågasatte om långivarna verkligen kan motivera så kraftiga räntehöjningar med ”ökade upplägningskostnader”. Konsumenter som begärt förklaringar har inte fått andra svar än hänvisningar till långgivarens avtalsvillkor.

Amortering och betalningar

Ett generellt klagomål är att konsumenterna tycker att det är svårt att förstå informationen om lånet eller krediten. Det är svårt att förstå hur mycket som har betalats av, hur mycket som återstår och hur långivarna beräknat vad konsumenten ska betala. Många blancolån och andra konsumtionslån är så kallade annuitetslån. Konsumenten betalar då samma belopp varje månad. I början är den del som utgör amortering liten, men ökar efter hand. Upplägget gör att skulden sjunker mycket långsamt under det första året eller första åren, särskilt märkbart om återbetalningstiden är lång. Annuitetslån är totalt sett dyrare än ett lån med rak amortering. Det kan också vara ytterst oförmånligt att förtidslösa ett annuitetslån, exempelvis om konsumenten tar ett samlingslån och löser in lånet i ett tidigt skede när de gjorda betalningarna i stort sett bara har gått till räntor och avgifter.

En del långgivare erbjuder så kallade betalningsfria månader. Konsumenten betalar ingenting den aktuella månaden, men den uteblivna betalningen läggs ovanpå skulden och innebär alltså att den ökar. Klagomålen till byrån visar att många konsumenter inte förstår konsekvensen av dessa lånevillkor.



Exempel på klagomål från konsument

”Konsumenten har ett privatlån som i dag ligger på 47 000 kr, vilket är mer än krediten var på från början. Lånet har en ränta på 26 procent, konsumenten betalar av ungefär 1500 kr per månad och har gjort det i cirka 4 år. Lånet skulle vara avbetalat på 5 år.”

Förtidslösen och extraamorteringar

Byrån har fått en stor andel klagomål om problem i samband med att en konsument vill förtidslösa en kredit. Konsumenten har betalat tillbaka skulden men får senare tilläggskrav på ränta och avgifter. Några klagomål gäller långgivare som inte godtar förtidslösen av lånet över huvud taget, eller inte lämnar betalningsuppgifter så att kunden kan lösa krediten. Vi har också fått klagomål om att långgivare inte godtar extraamorteringar. Konsumentens alternativ är att antingen följa betalningsplanen eller förtidslösa hela lånet. Andra exempel är att en extraamortering inte gått till att betala av på skulden utan till löpande betalningar av ränta och avgifter.

Många konsumenter har klagat över att långgivaren ställer långtgående krav på dokumentation om varifrån pengarna som ska användas för att lösa lånet kommer, vilket i vissa fall gjort det omöjligt att

extraamortera eller förtidslösa. Konsumenterna undrar om det är ett sätt för långgivaren att ha kvar krediterna. Vissa långgivare har långa handläggningstider för att granska pengarnas ursprung vilket gör att konsumenten får fortsätta betala ränta på lånet även när pengarna redan finns hos långgivaren.



Exempel på klagomål från konsument

"Konsumenten har ett lån som han vill förtidslösa helt. Han har gjort en inbetalning till banken, som sedan hört av sig och sagt att det är en handläggningstid på två veckor på grund av penningtvättslagstiftningen. Konsumenten behöver alltså betala ränta i ytterligare två veckor trots att banken redan har pengarna. Konsumenten tycker att handläggningstiden är orimligt lång och menar att banken gör så för att tjäna pengar."

Lånebedrägerier

Under 2023 ökade antalet klagomål om lånebedrägerier med ungefär 30 procent jämfört med föregående år. En del lånebedrägerier skedde i samband med ett större bedrägeri där konsumenten både förlorade pengar från sina konton och blev krävd på betalning för lån som bedragaren tagit i konsumentens namn. I andra fall har konsumenten enbart råkat ut för att lån tagits obehörigt. Det är vanligt att bedrägerierna omfattar flera lån hos olika kreditgivare.

Ett av de vanligare klagomålen gäller att en långgivare vidhåller att konsumenten är ansvarig för lånet, samtidigt som konsumenten har lyckats få lånen avskrivna hos de övriga långgivarna. Långgivaren har då hävdats att konsumenten inte gjort det antagligt att lånet tagits av någon annan eller hänvisat till att man vill avvakta resultatet från polisutredningen. Under tiden som polisen utreder, går inte långgivaren med på att pausa betalningarna.



Exempel på klagomål från konsument

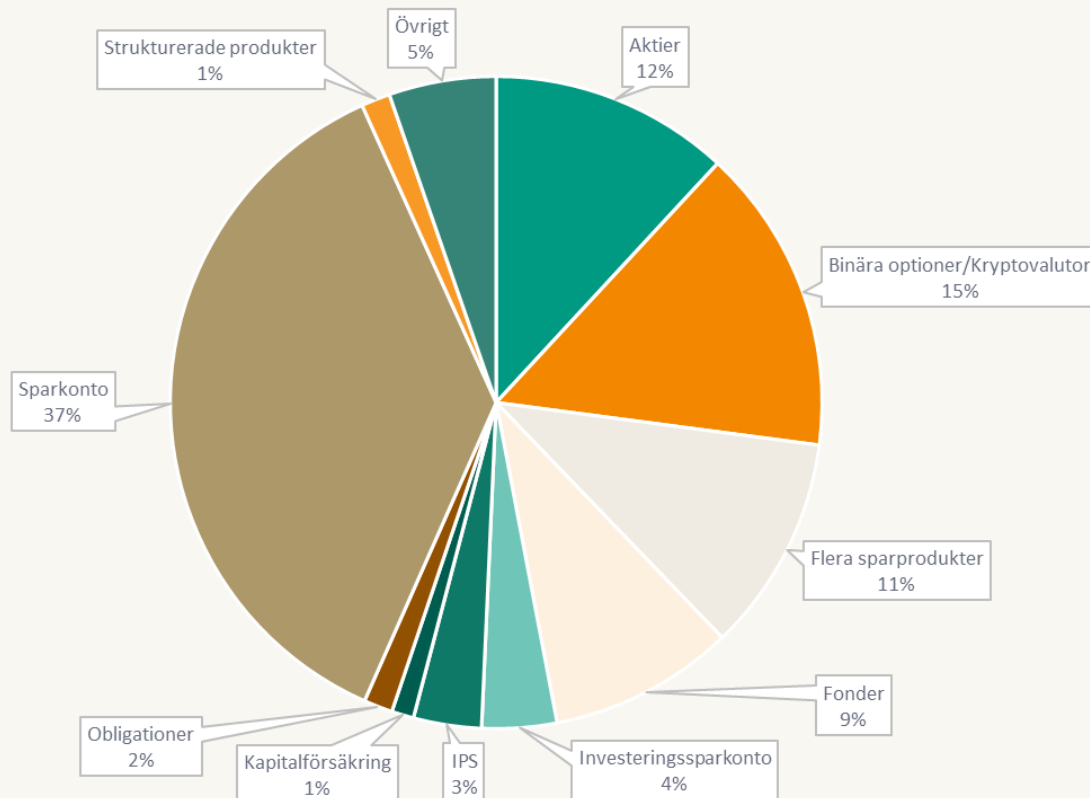
"Konsumentens pappa blev för något år sedan utsatt för ett bedrägeri där bedragaren lyckades ta många lån i pappans namn. Många av långgivarna har valt att skriva av lånet, men en av bankerna anser fortfarande att pappan är betalningsskyldig för ett lån på 270 000 kr."

Andra klagomål har gällt ansvaret för lån som någon närstående har tagit i konsumentens namn, eller lån där en närstående har satt upp konsumenten som medlåntagare. Den närstående har haft tillgång till konsumentens bank-id eller förfalskat namnteckningen.

Antalet klagomål till byrån om lånebedrägerier är fler än vad som redovisas här. Det beror på att lånebedrägeriet ibland är en del av ett större bedrägeri mot konsumentens konton via bank-id eller säkerhetsdosor. Dessa bedrägerier redovisar vi under området Betalningar.

Sparande

Under 2023 registrerade byrån nästan 1200 ärenden inom området Sparande. Det är en marginell ökning jämfört med 2022. Det är klagomålen som står för ökningen och informationsärendena går faktiskt ned något jämfört med föregående år. De produkter/tjänster som stod för flest klagomål 2023 var sparkonton, aktier, kryptotillgångar och fonder. Skillnaden mellan 2022 och 2023 var att det klagomålen på sparkonton och kryprovalutor ökade stort medan antalet i stort sett var desamma när det gäller aktier och fonder. De vanligaste informationsfrågorna om Sparande under 2023 gällde insättningsgarantin för sparkonton; därefter följde frågor om sparräntor och frågor om vissa aktörer hade tillstånd för sparkonton.



Analys och kommentarer

Antalet ärenden inom området Sparande ökade marginellt under 2023 jämfört med föregående år. Däremot har frågorna om sparkonton ökat med hela 45 procent över två års tid vilket tyder på att många fler intresserar sig för sparformen. Omvärldshändelser som krig, inflation och oro i samhället har påverkat konsumenter och det speglar konsumenternas frågor till byrån. Även det faktum att sparräntorna ökat under perioden har med största säkerhet inverkat. Vi har fått många frågor från konsumenter som vill veta mer om insättningsgarantin, om en viss aktör är seriös att spara hos och även frågor om olika villkor på fasträntekonton.

Vår jämförelse av sparkonton är den tredje mest besökta sidan på vår webbplats och intresset har ökat. Antalet aktörer och sparkonton i jämförelsen har byggts ut under 2023. Dels har flera nya aktörer kontaktat byrån och velat vara med, dels har etablerade aktörer som redan finns med börjat erbjuda nya fasträntekonton, som byrån lagt till i jämförelsen.

Vi har noterat att allt fler aktörer marknadsför den effektiva räntan, i stället för den nominella räntan på sina sparkonton. Det är oftast fallet hos aktörer som betalar ut månadsvis ränta och då visar en

effektiv ränta som är högre än den nominella. Konsumenterna har mycket svårt att förstå skillnaden och byrån har därför tydliggjort detta i sparkontojämförelsen så att det blir en transparent och tydlig jämförelse för konsumenterna.

Även klagomålen om sparkonton har ökat. Den främsta orsaken har varit otydliga villkor om vad som gäller när konsumenten bryter ett bundet sparande i förtid. Andra klagomål har handlat om att vissa konsumenter har svårt att få tillgång till sina sparkonton när de inte har bank-id. Det finns mindre banker och kreditmarknadsbolag, utan vare sig kontor eller manuell service, som inte erbjuder några andra alternativ för inloggning än bank-id. Det medför att vissa konsumenter får svårt att öppna ett nytt sparkonto i en annan bank och därmed inte kan använda konkurrens som ett sätt att få en bättre inlåningsränta på sitt sparkonto.

Investeringsbedrägerier

Det förekommer alltjämt en hel del investeringsbedrägerier där konsumenterna främst blir lurade via annonser i sociala medier som utlovar snabba och stora vinster. Ofta tror konsumenten att de investerar i olika kryptotillgångar, CFD:er eller andra strukturerade produkter. Vissa konsumenter ringer in till byrån innan de betalar och har frågor om olika företag som annonserat eller kontaktat dem. Frågan är då ofta om företaget är seriöst, om de har tillstånd för den verksamhet de säger sig bedriva och om det de säger är korrekt. I de fallen kan byrån hjälpa till att avstyra bedrägeriet. Men många andra konsumenter ringer in till byrån först efter att de redan har blivit utsatta för ett investeringsbedrägeri och undrar om de kan få hjälp med att få sina investerade pengar tillbaka efter att de blivit lurade.

Rådgivning

Trenden fortsatte även 2023, att antalet ärenden till byrån som rörde investeringsrådgivning minskade. Det gällde både klagomålsärenden och ärenden där konsumenterna ville ha information. Byrån fick exempelvis bara ett fåtal frågor om de nya regler som föreskriver att en rådgivare nu också ska fråga om kunden har några hållbarhetspreferenser. Syftet är att rådgivaren ska föreslå kunden placering som är lämplig även ur ett hållbarhetsperspektiv.

Även klagomål från konsumenterna som ansåg att de hade råkat ut för vårdslös rådgivning var färre detta år och har sjunkit kraftigt i antal de senaste åren.

Investeringssparkonton (ISK)

Antalet ärenden till byrån som rörde investeringssparkonton var färre 2023 jämfört med förra året. Faktasidan om ISK på byråns webbplats var däremot välbesökt vilket tyder på att intresset fortfarande är högt. Byrån har även tagit fram en jämförelse av investeringssparkonton där bland annat bolagens utbud av sparprodukter och bolagens avgifter visas. Jämförelsen utökas successivt, bland annat med nya aktörer. I vägledningen hade konsumenterna framför allt frågor om de skatterättsliga reglerna för ISK-konton, exempelvis om de skatterättsliga konsekvenserna vid uttag från ett ISK eller vid flytt av värdepapper till någon annan sparform. Även frågor om exempelvis vilka sparformer som är tillåtna att ha på ett ISK-konto förekom.

Individuellt pensionssparande (IPS)

Trots att IPS inte längre är en skattegynnad sparform för de allra flesta sparare - och att nyförsäljningen därför är låg - tog byrån emot ett relativt stort antal ärenden som rörde sparande på ett IPS. Sparandet på ett IPS är ett bundet pensionssparande och får, enligt skattelagstiftningen, tidigast tas ut när spararen har uppnått 55 års ålder. De ärenden byrån tog emot rörde främst befintliga IPS-avtal där konsumenterna, liksom förra året, efterfrågade större flexibilitet när det gällde deras möjlighet att själva kunna påverka uttaget av sparandet både före, men framför allt efter, 55 års ålder.



Exempel på klagomål från konsument:

”Jag har ganska mycket pengar i IPS hos en bank (drygt 1,1 miljoner) som jag vill flytta till en annan bank. Tyvärr är en del av dessa pengar i en Rysslandsfond, som är stoppad för handel sedan kriget i Ukraina bröt ut. Och eftersom det inte är någon handel i fonden, säger banken nej till flytten. Kan de göra så? Borde inte flytträtten någon gång kunna övertrumfa att det inte är handel i fonden? Teoretiskt sett kan ju mina pengar vara låsta i banken under lång tid. Och om inte, borde det inte gå att flytta delar av sin IPS, alltså allt utom just Rysslandsfonderna, till den nya banken? Den miljonen jag har i IPS hos banken hade dessutom kunna hjälpa mig att få mer fördelaktiga bolån hos andra institut, så det gör hela inlåsningseffekten ännu värre, och påverkar absolut min privatekonomi (om jag t.ex får betala 1 % högre bolåneränta p g a detta)”

Fonder

Under verksamhetsåret har vi sett en minskning av antalet fondfrågor jämfört med föregående år. När det gäller vilka frågor vi får in i vår vägledning så handlar de främst om skatteeffekterna av överföringar, försäljningar och flytt av fondandelar. Därutöver är klagomål som rör Rysslandsfonder på samma nivå som föregående verksamhetsår.

Klagomålen grundar sig i att konsumenterna anser att de inte har fått tillräcklig tydlig information om stängning och avveckling av fonderna i fråga, och de upplever att informationen har varit senkommen.

Hållbarhet

Vi fortsätter att bevaka utvecklingen av hållbarhetsregelverken inom ramen för EU:s klimatomställningspaket: Den gröna given. Samtidigt följer vi hur branschföretagen marknadsför och rapporterar om hållbarhet till investerare och konsumenter.

Ställföreträdarfrågor

Byråns vanligaste fråga från konsumenter har länge varit "Hur hjälper jag en anhörig med bankärenden?" och vi upplever fortfarande att många konsumenter får olika problem när de ska använda sig av anhörigbehörighet, fullmakt eller framtidsfullmakt hos banken.



Exempel på vanliga klagomål:

- *Banker som nekar till att acceptera fullmakter eller framtidsfullmakter och konsumenten får inga skriftliga svar som motiverar varför.*
- *Banker som inte godtar en korrekt upprättad framtidsfullmakt och i stället kräver godmanskap. Det vill ofta inte Överförmyndarnämnden bidra till eftersom det finns en giltig framtidsfullmakt.*
- *Avsaknad av tjänster som gör det möjligt för den anhörige att betala räkningar för huvudmannen på distans. Problemet blir större ju fler bankkontor som läggs ned.*
- *Krav på att original alltid ska uppvisas, vilket försvårar all hantering på distans samt innebär ett stort problem om fullmakten försvinner i postgången.*
- *Krav på läkarintyg för att använda sig av anhörigbehörighet, fast det inte finns något sådant krav i lag.*

Många av de konsumenter som kontaktar byrån klagar över att det finns få banker som ger dem möjligheter att hjälpa sina anhöriga via en internet- eller mobilbank. Det krävs i de flesta fall att en person som ska använda sig av anhörigbehörighet eller en framtidsfullmakt ska gå till ett bankkontor.

På byråns återkopplingsmöten med bankerna har vi tagit upp frågan om tillgång till internetbankstjänster för ställföreträdare och vi har förstått att bankernas rutiner och system skiljer sig åt och att de flesta banker ännu inte har tagit fram någon teknisk lösning för att en ställföreträdare ska få tillgång till internetbankstjänster.

Dödsbon och hantering av arvskiten

Byrån har fått in många frågor och klagomål från konsumenter om bankens hantering av arvskiten. Framför allt klagar många på långa handläggningstider. Konsumenter beskriver att de inte förstår varför det tar så lång tid och menar att de även ibland lider ekonomisk skada på grund av detta.

Webbplatsen

Webbplatsen Konsumenternas.se drivs gemensamt av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå och är den största och viktigaste kanalen för byråns kommunikation med konsumenter. Förutom fakta och information finns också nyhetsartiklar, poddsändningar och blogginlägg.

Under 2023 hade webbplatsen 3 miljoner besök.

Ny information

Flera sidor inom området Betalningar har förtydligats. Byrån utvecklade också en ny guide: *Pensionstips för alla åldrar*. Där kan besökaren fokusera på vad som är viktigast att tänka på när det gäller pension i den ålder man själv är.

Vi har också utvecklat vår bolånekalkyl, så att användarna exempelvis kan se hur lång tid det tar innan ett bolån är återbetalt, hur snabbt de kan komma under de s.k. amorteringströsklarna och de kan laborera med olika amorteringsbelopp för att se hur det påverkar ens månadskostnad och årskostnad.

För att ge bättre stöd åt dem som är nya i Sverige och inte har svenska som modersmål, lät byrån publicera sidan *Ny i Sverige* på s.k. Lätt svenska.

Förbättringar efter konsumenttester

Under 2023 gjorde byrån flera justeringar i funktioner i enlighet med synpunkter vi fick från besökare i konsumenttester som genomfördes i slutet av 2022. Framför allt har vi förtydligat våra jämförelser, exempelvis genom att förenkla filtreringsfunktionen.

Mest besökta sidor

Byråns bolånekalkyl, startsidan och lånekalkylen toppade listan över besök på webbplatsen. Därefter kom jämförelsen av sparkonton och jämförelsen av boräntor.

Utbildning

Byråns medarbetare medverkar regelbundet i utbildningar riktade till bland annat konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare. Vi är även delaktiga i utbildningar inom ramen för *Nationella nätverket för finansiell folkbildning*, ett nätverk med över 100 olika myndigheter, organisationer och företag som samarbetar i frågor om folkbildning i privatekonomi. Utbildningsinsatserna marknadsförs under varumärket "Gilla din ekonomi".

Gilla din ekonomi

Under varumärket *Gilla din ekonomi* genomförs flera olika utbildningar. År 2023 införde man fortsättningskurser, vilket har efterfrågats av tidigare kursdeltagare. Byrån har under året deltagit som föreläsare i tio grund- och fortsättningsutbildningar av kursen "Trygga din ekonomiska framtid". Den vänder sig till Svenska kyrkan, Riksförbundet för frivilliga samhällsarbetare - RFS samt budget- och skuldrådgivare och konsumentvägledare i kommunal tjänst. Byråns medverkan består av att hålla föreläsningar för dessa vidareinformatörer om aktuella bankfrågor och bedrägerier.

Byrån deltog även i fem kurser av "*Trygga din ekonomi på äldre dar*" som riktar sig till en äldre målgrupp – seniorer från flera seniorförbund, bland annat PRO och SBF Seniorerna. Även denna utbildning har kompletterats med en fortsättningskurs. Byrån höll föreläsningar om aktuella bankfrågor och bedrägerier.

Vi har även deltagit som föreläsare i utbildningen "*Ny i Sverige*" som har fokus på grundläggande banktjänster för personer som nyligen kommit till Sverige. Utbildningen riktar sig till vidareförmedlare, dvs personer som möter nyanlända i sitt arbete. Samtliga utbildningar genomfördes digitalt.

Nätverksträffar

I maj deltog byrån som medlem i Nationella nätverket för finansiell folkbildning på en nätverksträff på temat bedrägerier. Träffarna är ett tillfälle för nätverkets medlemmar att träffas och ta del av olika föreläsningar.

Utbildningar via Konsumentverket

I den årliga presentationen "*En dag på byråerna*" deltog konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare. Utbildningen pågår under två halvdagar och är i hög grad inriktad på att ge personer anställda inom kommuner – konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare – information om byråernas verksamhet, vilka frågor vi får i vår vägledning samt vilka möjligheter vi har att informera och hjälpa deras klienter.

Årets utbildning skedde digitalt.

Organisation

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en oberoende rådgivningsbyrå som kostnadsfritt informerar konsumenter och ger dem vägledning inom det finansiella området. Byrån fångar även upp och vidarebefordrar konsumentsynpunkter till Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad.

Stiftelsens medel

Stiftelsen finansieras genom serviceavgifter från Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad.

Kansli

Patrick Rydén, chef

Kicki Westerståhl chef (t o m den 31 aug 2023)

Fredrik Nordquist, biträdande chef (tillförordnad chef t o m 31 dec 2023)

Edith Grundin (föräldraledig t.o.m. 2024-11-01)

Susanne Johansson

Olivia Kanehorn

Eva Lindström

Angela Olsson (50 procent)

Erik Hellenius (fr.o.m. 2023-04-24)

Mahabad Rahnamafar Hsieh (föräldraledig t.om. 2025-08-01)

Pierre Ketola (fr.o.m. 2023-06-07)

Eva Solum (50 procent)

Styrelse

Styrelsen har under verksamhetsåret haft sex möten.

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Lars Malmström, ordförande

Caroline Rygaard

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Christina Jarnemo

Anna K Hult (fr.o.m. 2023-09-11)

Anna Hult (t.o.m. 23-09-10)

Ledamöter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Johan Hansing

Oskar Andrews

Ledamot utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Pettersson

Ledamot utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad:

Fredrik Bonthron

Styrelsesuppleanter utsedda av Finansinspektionen:

Lovisa Wetterblad

Mikael Sandahl

Styrelsesuppleanter utsedda av Konsumentverket:

Hanna Qvänsel (fr.o.m. 2023-01-15)

Gunnar Wikström (fr.o.m. 2023-01-15)

Martin Olsson (t.o.m. 2023-01-14)

Margareta Lindberg (t.o.m. 2023-01-14)

Styrelsesuppleanter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Åsa Arffman

Torbjörn Alness

Styrelsesuppleant utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Nordström

Styrelsesuppleant utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad:

Sara Mitelman Lindholm