

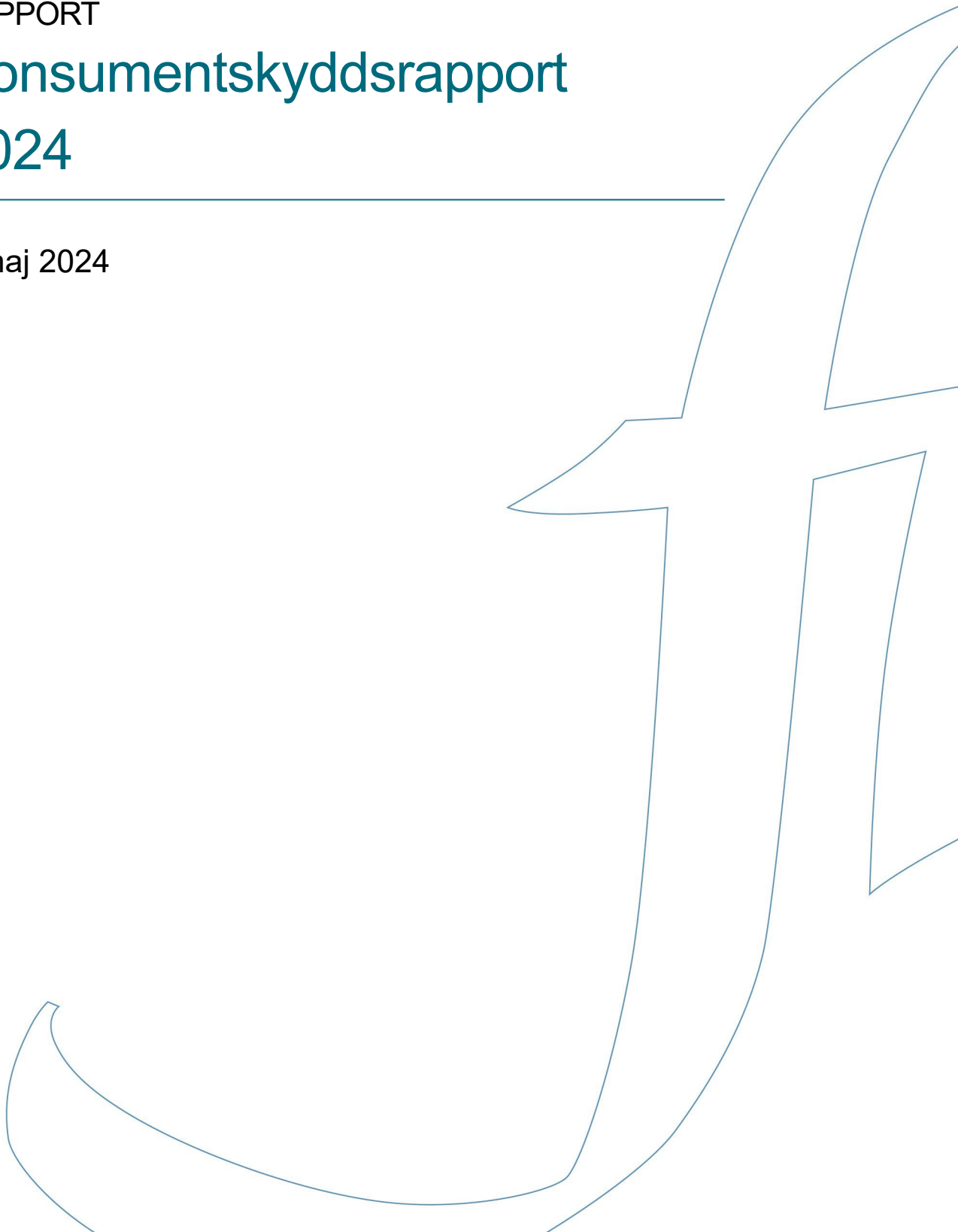


RAPPORT

# Konsumentskyddsrapport 2024

---

8 maj 2024



## Innehåll

Förord .....	3
Sammanfattning .....	4
Prioriterade risker 2024 .....	5
Finansiellt utanförskap .....	5
Bedrägerier kopplade till finansiella tjänster .....	6
Olämpliga spar- och försäkringsprodukter .....	7
Osund kreditgivning .....	10
Åtterrapporering .....	12
Finansiellt utanförskap .....	12
Bedrägerier .....	12
Olämpliga spar- och försäkringsprodukter .....	12
Osund kreditgivning .....	13
Behov av nya regler .....	14
Regler bör flyttas till konsumentkreditlagen .....	14
Lagkrav på prövning innan banken nekar betalkonto .....	14
Förslag från Överskuldsetningsutredningen .....	14
En rättvis ränteskillnadsersättning .....	15
Statistik över hushållens tillgångar och skulder .....	15
EU:s direktiv om konsumentkrediter .....	15
EU-förslag på regelverk för bättre konsumentskydd .....	15

Med denna rapport fullgör Finansinspektionen uppdraget att avrapportera myndighetens konsumentskyddsarbete till regeringen enligt 17 § 4 FI:s instruktion.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> Förordning (2023:910) med instruktion för Finansinspektionen.

## Förord

Enligt Finansinspektionens (FI) uppdrag från regeringen ska vi årligen redogöra för vårt arbete med konsumentskydd på det finansiella området. Med denna rapport redovisar vi uppdraget. Rapporten lyfter fram fyra risker för konsumenterna som vi prioriterar under 2024. Vi berättar också vilka åtgärder vi vidtog under 2023, och vilka vi planerar att vidta under 2024, för att stärka konsumentskyddet. Dessutom redogör vi för behovet av nya regler för att stärka konsumentskyddet.

Stockholm den 8 maj 2024

Daniel Barr  
*Generaldirektör*

# Sammanfattning

I FI:s konsumentskyddsarbete 2024 fokuserar vi särskilt på fyra risker: finansiellt utanförskap, bedrägerier, olämpliga spar- och investeringsprodukter samt osund kreditgivning.

Svensk ekonomi har präglats av hög inflation under de senaste åren. År 2022 var samtidigt brytpunkten för de år av låga räntor som många konsumenter hade vant sig vid. De som i dag tar ett bolån behöver lägga en betydligt större del av sin inkomst än tidigare på att betala räntor och amorteringar.<sup>2</sup> Läget i ekonomin avspeglas också i att fler konsumenter får problem med skulder. I vissa fall kan det bero på att konsumenter beviljas lån eller krediter som de inte har råd med. Under 2024 riktar vi därför särskilt fokus mot att granska konsumentkreditföretagens kreditprövningar.

Vi ser att konsumenter som får sitt betalkonto avslutat eller nekas att öppna ett konto hamnar i ett finansiellt utanförskap. Därför menar vi att lagkrav bör införas på att bankerna i varje enskilt fall ska pröva om det går att vidta andra åtgärder för att motverka penningtvätt och terrorism, än att neka tillgång till betalkonto.

Konsumenterna behöver ett starkare skydd vid finansiell rådgivning. Vi ser att rådgivare ibland belönas med höga provisioner när de säljer produkter som kan vara både dyra och olämpliga, vilket leder till intressekonflikter. Vi vill därför se en statlig utredning som bland annat tar fram förslag på åtgärder som kan motverka intressekonflikter på sparmarknaden.

FI ser hur bedragare utnyttjar finansiella tjänster. 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. FI arbetar 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. Under våren granskar vi hur betaltjänstleverantörernas produkter och tjänster används i bedrägerier, samt hur betaltjänstleverantörerna arbetar för att motverka detta.

---

<sup>2</sup> Nya bolånetagare lade under 2023, efter ränteavdrag, i genomsnitt 18 procent av sin disponibla inkomst på räntor och amorteringar. Det var en ökning med ungefär sju procentenheter jämfört med åren 2017–2021. Källa: *Den svenska bolånemarknaden 2023*.

## Prioriterade risker 2024

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. Avsnittet ger dock ingen heltäckande bild av vårt konsumentskyddsarbete, som även omfattar andra aktiviteter.

### Finansiellt utanförskap

När konsumenter nekas att öppna ett betalkonto, eller får sitt betalkonto avslutat, hamnar de i ett finansiellt utanförskap. Därför anser vi att bankerna bör kunna göra mer för att konsumenter ska få tillgång till ett betalkonto.

Många konsumenter saknar grundläggande ekonomisk kunskap, där de exempelvis inte förstår ord som ränta och inflation. Det kan leda till att de har svårt att fatta välgrundade beslut om sin ekonomi.

### Tillgång till betalkonto

Tillgång till ett betalkonto har stor betydelse för att vardagen ska fungera. Den som saknar betalkonto har svårt att ta emot lön, betala räkningar, samt betala med kort. Eftersom många butiker i dag inte tar emot kontanter, kan konsumenter som saknar betalkonto hindras från att göra inköp. Betalkonto är också ofta en förutsättning för att konsumenten ska få tillgång till elektronisk e-legitimation, som underlättar till exempel kontakter med myndigheter och sjukvården.

FI finner det anmärkningsvärt att antalet konsumenter som fick sina betalkonton avslutade ökade med 30 procent från 2020 till 2022. Det visar vår kartläggning av hur bankerna hanterar skyldigheten att erbjuda betalkonton till konsumenter.<sup>3</sup> Bankerna motiverar i vissa fall stängningarna med att de ser en förhöjd risk för penningtvätt.

FI anser att bankerna behöver arbeta målmedvetet med att sänka trösklarna för att få ha ett konto, som åtminstone kan användas för vissa vardagliga behov. Vi kommer att prioritera denna fråga i den löpande tillsynen. FI anser även att det finns skäl att införa ett lagkrav på banker att pröva riskreducerande åtgärder innan de nekar eller säger upp ett konto. (Se *Behov av nya regler*).

FI följer upp vår kartläggning av rätten till betalkonto i den löpande tillsynen. Vi avser också att fortsätta ta in statistik från bankerna för att kunna följa utvecklingen.

---

<sup>3</sup> *Rätten till betalkonto – redovisning av Finansinspektionens tillsyn*, Finansinspektionen, 2023-12-15.

## Bristande finansiell förmåga

Av FI:s hushållsundersökning framgår att en av fyra svenskar har bristande grundläggande ekonomiska kunskaper.<sup>4</sup> De förstår inte begrepp som ränta och inflation. Nästan en femtedel har inte hört talats om produkten hemförsäkring. Konsumenter som saknar sådan kunskap kan ha svårt för att exempelvis börja spara eller skaffa försäkringar som de behöver. De kan även vara mer benägna att köpa olämpliga spar- och försäkringsprodukter, eller att välja fel risknivå i sitt sparande.

FI håller i utbildnings- och kommunikationsinsatser för olika målgrupper för att stärka den finansiella förmågan. Vi arbetar också aktivt med att nå ut brett till konsumenter för att ge dem verktyg att fatta välgrundade beslut på finansmarknaden. Vi gör det via traditionella medier, sociala medier och egna kanaler. Vi ser att vi gör nytta, även om vi med nuvarande resurser endast har möjlighet att påverka på marginalen.

## Bedrägerier kopplade till finansiella tjänster

Bedrägerier är ett stort samhällsproblem. När det gäller investeringsbedrägerier har polisanmälningarna ökat kraftigt: från 2 566 anmälningar 2022 till 3 956 anmälningar 2023.<sup>5</sup> Genom så kallad social manipulation luras konsumenter att investera pengar i något som de tror är säkert och lönsamt. I stället går pengarna rakt ner i bedragarnas fickor. Vid andra typer av bedrägerier kan konsumenter luras att föra över pengar till ett konto, genom att logga in med bank-id. Bedragarna kan till exempel låtsas att de ringer från konsumentens bank eller från en myndighet. Ofta går stora belopp förlorade. Förutom att de drabbade lider ekonomisk skada, mår många dåligt och skäms för att de har blivit lurade.

På vår webbplats samt i sociala och traditionella medier tipsar vi konsumenter om hur de kan undvika att bli lurade, och vad den kan göra som har blivit utsatt för ett bedrägeri. Vi publicerar även kvartalsvisa sammanställningar om investeringsbedrägerier. Dessutom arbetar vi med frågan inom ramen för vår finansiella folkbildning.

FI har en varningslista med företag som saknar nödvändiga tillstånd. De flesta varningar gäller företag som erbjuder falska investeringar i så kallade CFD-kontrakt (*Contracts for Difference*, en typ av derivat) och i kryptotillgångar. Företag har i flera fall stängt ner sina webbplatser i och med varningen. Merparten av varningarna baseras på händelser utanför Sverige. FI tar då emot information från utländska myndigheter och fattar beslut om att publicera informationen. Totalt

---

<sup>4</sup> *Hushållens ekonomi och finansiella förmåga*, Finansinspektionen, 2023-06-12.

<sup>5</sup> Brottsförebyggande rådets databas över anmälda brott,

<https://bra.se/statistik/kriminalstatistik/anmalda-brott.html>, data hämtad 2023-03-19.

publicerade FI närmare 3 300 varningar under 2023, vilket var nästan lika många som rekordåret 2022.

I vår tillsyn ingår att granska hur banker och andra betaltjänstleverantörer arbetar för att motverka bedrägerier. Under hösten 2023 fick vi i uppdrag av regeringen att redovisa hur denna tillsyn går till. Uppdraget ska redovisas senast den 31 maj 2024. Inom ramen för uppdraget tittar vi även på hur betaltjänstleverantörernas produkter och tjänster används i bedrägerier, samt hur betaltjänstleverantörer arbetar för att motverka att så sker.

## Olämpliga spar- och försäkringsprodukter

På den svenska marknaden erbjuds fortfarande en rad produkter som är dyra och komplexa. Vi ser att distributörer säljer in dessa produkter brett, trots att de är direkt olämpliga för de allra flesta konsumenter. Vi ser också att konsumenter uppmuntras att köpa försäkringar som de inte behöver.

Produkter kan vara olämpliga av olika skäl, som dessutom ofta hänger samman. Här är några exempel:

- Produkterna kan vara **komplexa**. Då är det svårt att förstå hur en produkt fungerar, när den kan ge avkastning och vilka risker den innebär. Exempelvis är vissa strukturerade produkter olämpliga för de allra flesta.<sup>6</sup> Samtidigt ser vi att sådana produkter beskrivs på ett **missvisande** sätt, för att framstå som enklare fonder till exempel.
- Produkterna kan vara **onödiga**. Exempelvis är produktförsäkringar ofta både onödiga och dyra.<sup>7</sup>
- Produkterna kan vara **dyra**. När avgiften är hög försvinner hela, eller en stor del av, avkastningen, det vill säga det som konsumenten hoppas tjäna på produkten. Strukturerade produkter kan ha höga avgifter. Detsamma gäller onoterade företagsobligationer, vissa fonder och kapitalförsäkringar.
- Produkterna kan vara **mycket volatila**. En volatil produkt kan stiga eller sjunka i värde mycket snabbt. Detta gäller exempelvis warranter<sup>8</sup> och kryptotillgångar.

## Kryptotillgångar

Att investera i kryptotillgångar är mycket riskabelt, eftersom de är prisvolatila, komplexa och svåra att värdera. Kryptotillgångar används ofta i kriminella syften.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Strukturerade produkter är finansiella instrument vars avkastning helt eller delvis är beroende av utvecklingen i andra instrument eller tillgångar. Exempel på strukturerade produkter är aktieindexobligationer, indexbevis, autocalls, sprinters och kreditcertifikat.

<sup>7</sup> *Behövs tilläggs- och produktförsäkringar?* Finansinspektionen, 2023-02-16.

<sup>8</sup> En warrant är en börsnoterad option med lång löptid.

<sup>9</sup> *Penningtvätt och finansiering av terrorism med kryptovalutor*, Polismyndigheten, 2022-11-30

Dessutom har en stor del av handeln en betydande negativ klimatpåverkan. I dagsläget är kryptomarknaden oreglerad, vilket betyder att det saknas regler som skyddar konsumenten. Under 2024 börjar dock Mica-förordningen (*Markets in Crypto-Assets Regulation*) att gälla. Förordningen är en enhetlig reglering för kryptotillgångar som i dag inte omfattas av EU:s regelverk för finansiella tjänster. I och med Mica-förordningen ställs vissa kryptoaktörer för första gången under tillsyn. Dessutom ska konsumenter få rätt till mer information om produkterna, och kraven skärps på att konsumenters tillgångar ska hållas säkra. I vissa fall får konsumenter dessutom rätt till inlösen samt ångerrätt.

Trots Mica-förordningen kommer handeln med kryptotillgångar fortsätta att vara högst riskabel och olämplig för de flesta konsumenter. Vi fortsätter därför att mana konsumenter till stor försiktighet när det gäller köp av kryptotillgångar.

## Intressekonflikter i distributionen

FI har genom åren sett hur rådgivare säljer dåliga och dyra produkter till konsumenter för att de själva belönas med höga provisioner. Vi ingriper regelbundet mot olämplig investeringsrådgivning genom att återkalla tillstånd och utfärda varningar. När konsumenten väljer en viss fond framför en annan, kan den som utför transaktionen få så mycket som tio gånger högre provisionsersättning, jämfört med om konsumenten hade valt en annan produkt. Vi noterar att utbudet av oberoende rådgivning fortfarande är litet – endast ett fåtal företag erbjuder det.

Under året kommer FI att slutföra en pågående undersökning om investeringsrådgivning. Vi planerar också två fördjupade analyser. Dels handlar det om en analys av ersättnings- och provisionsmodeller för försäkringsförmedlare som distribuerar sparförsäkringar. Dels kommer vi att kartlägga de risker som finns när konsumenter sparar via digitala plattformar. Då granskar vi bland annat hur banker och värdepappersbolag gör sina digitala passandebedömningar, som ska visa om den erbjudna produkten passar konsumenten.

Därutöver arbetar vi med EU-kommissionens förslag till lagstiftningspaket för icke-professionella investeringar.<sup>10</sup> Förslaget syftar till att se över de gemensamma reglerna för spar- och försäkringsprodukter som erbjuds konsumenter.

## Onödiga produktförsäkringar

Försäkringsföretag och försäkringsförmedlare har enligt lag en skyldighet att bara erbjuda försäkringsprodukter som motsvarar konsumenternas verkliga behov.<sup>11</sup> Trots det ser vi att de säljer produktförsäkringar till konsumenter som inte behöver dem. Oftast är produktförsäkringar onödiga.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> *Retail investment strategy*. EU-kommissionen, 2023-05-24.

<sup>11</sup> 4 kap. 1 §§, lag (2018:1219) om försäkringsdistribution.

<sup>12</sup> *Behövs tilläggs- och produktförsäkringar?* Finansinspektionen, 2023-02-16.



Många produktförsäkringar säljs genom så kallade sidoverksamma försäkringsförmedlare utan eget tillstånd, till exempel elektronikkedjor. Förmedlaren får då betalt från försäkringsföretaget. Detta kan leda till att konsumenten erbjuds en produktförsäkring som hen inte behöver.

FI påbörjade under 2023 en fördjupad analys för att ta reda på i vilken omfattning skadeförsäkringsföretagen distribuerar försäkringsprodukter genom sidoverksamma försäkringsförmedlare utan tillstånd. Bland annat kartlägger vi hur höga utbetalningarna för skador är i förhållande till betalda premier och hur höga ersättningar som betalas till förmedlarna. Arbetet med analysen fortsätter under 2024.<sup>13</sup>

## Riskfyllda produkter erbjuds via telefon och sociala medier

FI får allt fler klagomål från konsumenter som har investerat i en finansiell produkt som de erbjudits via telefonsamtal eller sociala medier. Försäljaren ger inte tillräckligt med information om riskerna med investeringen och konsumenten förstår därför inte att pengarna placeras i produkter som mycket snabbt kan sjunka i värde. I många fall har företaget fått sitt tillstånd i ett annat land.

FI har upprättat kontakt med tillsynsmyndigheterna i de länder där de aktuella företagen har fått sina tillstånd. Vi arbetar även förebyggande genom att informera konsumenter om riskfyllda investeringar.

## Manipulation i sociala medier

FI ser ofta tecken på misstänkt marknadsmanipulation i sociala medier. Manipulationen sker genom att någon försöker att förmå sin omgivning att köpa eller sälja en viss aktie genom att sprida vilseledande information. Syftet är att påverka priset på aktien. Ibland är informationen helt påhittad, men oftast handlar det om fakta som vinklas på ett överdrivet positivt eller negativt sätt. Det kan också handla om gamla nyheter som sprids på nytt, utan att dateringen framgår tydligt.

FI har också noterat hur flera personer går ihop, köper samma aktie och sedan sprider överdrivet positiv information om aktien på sociala medier. Där förekommer även grupper som skriver om en specifik aktie, men som endast tillåter positiva inlägg om aktien, medan negativa åsikter tas bort.

FI arbetar proaktivt med att uppmärksamma konsumenter på risken för marknadsmanipulation i sociala medier, exempelvis på vår webbplats och i sociala medier. Dessutom har vi tät kontakt med banker för att de ska bli bättre på att upptäcka marknadsmanipulation. Vi samarbetar även med andra myndigheter i denna fråga.

---

<sup>13</sup> *Fördjupad analys – sidoverksamma försäkringsförmedlare*, Finansinspektionen, 2023-10-19, dnr 23-28778 till 23-28842.

## Osund kreditgivning

På grund av höjda räntor och hög inflation har många konsumenter svårt att få ekonomin att gå ihop. Under 2023 nådde bolåneräntorna den högsta nivån sedan 2008.<sup>14</sup> Den som i dag tar ett bolån behöver lägga en betydligt större del av sin disponibla inkomst på räntor och amorteringar, än vad som tidigare var fallet.<sup>15</sup> En del har tagit konsumtionslån för att klara sina vardagsutgifter. Fler konsumenter har därför fått problem med skulder.<sup>16</sup>

I dag är det lätt att få erbjudanden om krediter, både i e-handeln och den fysiska handeln. Konsumenter kan utan närmare eftertanke välja att handla först och betala vid en senare tidpunkt. En undersökning från Konsumentverket visar att många konsumenter inte förstår att de handlar med lånade pengar när de väljer att betala med faktura.<sup>17</sup> Bilden stärks av statistik från Kronofogdemyndigheten, som visar att fakturor är den kredit som ger upphov till flest betalningsförelägganden.<sup>18</sup>

Den som inte klarar att betala av på sitt lån kan snabbt dra på sig stora kostnader. Att lägga om lånen på längre tid kan framstå som en enkel lösning, eftersom månadskostnaden sänks. Men den totala kostnaden för lånet blir då högre.

Betalningsproblem kan orsakas av livshändelser, till exempel skilsmässa eller sjukdom, som gör att låntagarens inkomst minskar. De kan också bero på att kostnaden för lånet redan från början var för stor. I så fall har långivaren brustit i sin bedömning av om låntagaren har råd med de betalningar som lånet medför. Vi ser att otillräckliga kreditprövningar oftare leder till betalningsproblem.<sup>19</sup>

## Ändamålsenliga kreditprövningar motverkar överskuldssättning

Innan en konsument får ett lån beviljat måste kreditgivaren pröva om konsumenten har ekonomiska förutsättningar att betala tillbaka lånet. Kreditgivaren behöver då samla in och kontrollera tillräckligt mycket information om konsumentens ekonomiska förhållanden för att kunna fatta ett välgrundat beslut. Vissa

---

<sup>14</sup> *Den svenska bolånemarknaden 2023*, Finansinspektionen, 2024-03-07.

<sup>15</sup> Nya bolånetagare lade under 2023, efter ränteavdrag, i genomsnitt 18 procent av sin disponibla inkomst på räntor och amorteringar. Det var en ökning med ungefär sju procentenheter jämfört med åren 2017–2021. Källa: *Den svenska bolånemarknaden 2023*.

<sup>16</sup> *Stor ökning av svenskarnas skulder hos Kronofogden*, Kronofogdemyndigheten, 23-01-2024, <https://kronofogden.se/om-kronofogden/nyheter-och-press/pressmeddelanden/2024-01-23-stor-okning-av-svenskarnas-skulder-hos-kronofogden>.

<sup>17</sup> *Många handlar för lånade pengar utan att förstå det*, Konsumentverket, 2023-10-25. [konsumentverket.se/aktuellt/nyheter-och-pressmeddelanden/pressmeddelanden/2023/manga-handlar-for-lanade-pengar-utan-att-forsta-det/](https://www.konsumentverket.se/aktuellt/nyheter-och-pressmeddelanden/pressmeddelanden/2023/manga-handlar-for-lanade-pengar-utan-att-forsta-det/).

<sup>18</sup> Se, *Långgivarens betydelse för betalningsproblem*, Andersson, M.K. och M. Üye, FI-analys 35, Finansinspektionen, 2021.

<sup>19</sup> Se, *Långgivarens betydelse för betalningsproblem*, Andersson, M.K. och M. Üye, FI-analys 35, Finansinspektionen, 2021.

kreditgivare samarbetar med en eller flera kreditförmedlare, som fungerar som en ansökningskanal. Då hämtar kreditförmedlaren in uppgifter om konsumenten, som kreditgivaren använder sig av i kreditprövningen. Dock förekommer det att relevanta uppgifter saknas i underlaget. Trots att det är kreditgivaren som ansvarar för kreditprövningen, ser vi att det förekommer villkor i avtalen mellan långivare och förmedlare som hindrar långivare från att begära in kompletterande information från konsumenten.<sup>20</sup>

FI gör under året flera undersökningar av konsumentkreditföretagens kreditprövningar. Inom ramen för dessa undersökningar tittar vi särskilt på hur kreditgivarna använder uppgifter som tas in via kreditförmedlare. För närvarande pågår också två processer i Kammarrätten, efter sanktionsbeslut mot två bolag som FI menar har gjort bristfälliga kreditprövningar.

FI prioriterar särskilt tillsynen av konsumentkreditföretag som till stor del ger högkostnadskrediter. Sådana krediter leder oftare till betalningsproblem. Cirka 17 procent av de som tar högkostnadskrediter får inkassokrav. För en av fyrtio hamnar skulden hos Kronofogdemyndigheten.<sup>21</sup> Krediterna är generellt små och ska betalas av på kort tid. Räntan kan vara upp mot 40 procent plus referensräntan. Ofta är det konsumenter med små marginaler i sin ekonomi som tar högkostnadskrediter.

Vi ser också över föreskrifterna om inrapportering från konsumentkreditföretagen, för att vi ska kunna få tillgång till uppgifter som kan förbättra vår tillsyn.

Från 1 januari 2024 ansvarar FI för all inkassotillsyn. Vi har startat ett regelprojekt för att under året ta fram nya regler för hur inkassobolagen ska leva upp till kravet på god inkassosed.

---

<sup>20</sup> Se Konsumentskyddsrapport 2023, Finansinspektionen, 2023-03-21, sidan 4.

<sup>21</sup> *Stor ökning av svenskarnas skulder hos Kronofogden*, Kronofogdemyndigheten, 23-01-2024, <https://kronofogden.se/om-kronofogden/nyheter-och-press/pressmeddelanden/2024-01-23-stor-okning-av-svenskarnas-skulder-hos-kronofogden>.

# Återrapportering

Här redovisar FI det arbete som vi utförde under 2023. Urvalet innefattar de aktiviteter som har avslutats.

## Finansiellt utanförskap

FI gjorde en kartläggning av hur bankerna hanterar skyldigheten att erbjuda betalkonton till konsumenter.<sup>22</sup>

## Bedrägerier

Utöver vårt ordinarie arbete med att varna och informera konsumenter om risken för bedrägerier, gjorde vi under hösten en riktad insats i sociala medier med fokus på investeringsbedrägerier.<sup>23</sup> På så vis kunde vi nå konsumenter på de plattformar där bedragarna marknadsför sina falska investeringar.

## Olämpliga spar- och försäkringsprodukter

Under 2023 genomförde vi följande aktiviteter:

- Fördjupad analys av 13 försäkringsförmedlare.<sup>24</sup>
- Undersökning av ett värdepappersbolags investeringsrådgivning.<sup>25</sup>
- Fördjupad analys av intern styrning och kontroll av marknadsföring.<sup>26</sup>
- Fördjupad analys av hållbarhetspreferenser vid investeringsrådgivning.<sup>27</sup>  
FI har även publicerat en rapport om resultatet av den fördjupade analysen.
- Granskning av skadeförsäkringsföretagens process för produktgodkännande.<sup>28</sup>
- Kartläggning av hur flytt av individuell tjänstepensionsförsäkring mellan och inom försäkringsföretag samt tjänstepensionsföretag fungerar, hur den har utvecklats samt eventuella legala och praktiska hinder för flytt.<sup>29</sup>
- Undersökning av ett värdepappersbolag som distribuerar komplexa produkter.

---

<sup>22</sup> Rätten till betalkonto – redovisning av Finansinspektionens tillsyn, Finansinspektionen, 2023-12-15.

<sup>23</sup> Annonskampanj från FI för att stoppa investeringsbedrägerier, Finansinspektionen, 2023-11-15.

<sup>24</sup> Fördjupad analys - kartläggning av finansiella instrument förmedlade av försäkringsförmedlare, Finansinspektionen, 2023-02-28.

<sup>25</sup> Dnr 22-30060.

<sup>26</sup> Fördjupad analys Interna riktlinjer avseende marknadsföring, Finansinspektionen, dnr 23-24451, 2023-12-18.

<sup>27</sup> Fördjupad analys om hållbarhetspreferenser vid investeringsrådgivning, Finansinspektionen, dnr 23-17298.

<sup>28</sup> Skadeförsäkringsföretagens process för produktgodkännande, Finansinspektionen, 2023-06-29.

<sup>29</sup> Flytt av individuell tjänstepensionsförsäkring, Finansinspektionen, 2023-09-15.

- Analys av nyttan av tilläggs- och produktförsäkringar.<sup>30</sup>
- Analys av hur stor andel av premien i försäkringar för boende, bil, djur och båt som används för att ersätta skador eller finansiera verksamheten, visavi hur mycket som blir kvar i vinst för olika slags försäkringar. I samma rapport jämfördes också vinstutdelande och ömsesidiga försäkringsbolag.<sup>31</sup>
- Analys av om lojala försäkringskunder i Sverige får betala mer för hem-, villa- och bilförsäkring – tre produkter som är viktiga för många konsumenter.<sup>32</sup>
- FI arbetade under 2023 i flera internationella konsumentskyddande kommittéer.
- Information via traditionella medier och egna kanaler om vad konsumenter ska tänka på när de gör investeringar och tecknar försäkringar.
- Varje kvartal publicerar FI innehaven för svenska värdepappersfonder. Det bidrar till transparens för konsumenter som sparar i svenska fonder.
- Varje kvartal publicerar FI medianavgiften för vissa produktkategorier av svenska fonder. Det möjliggör för svenska konsumenter att jämföra avgiften för sina egna fonder med medianavgiften.

## Osund kreditgivning

Under 2023 genomförde vi följande aktiviteter:

- Nya allmänna råd om krediter i konsumentförhållanden.<sup>33</sup>
- Information till konsumenter genom medier och egna kanaler om vad de ska tänka på för att undvika att dra på sig skulder.
- Förberedelser för att överta inkassotillsynen från Integritetsmyndigheten, vilket vi gjorde den 1 januari 2024. Förändringen har bland annat inneburit att konsumenter nu kan vända sig till FI med frågor om inkassoverksamhet.

---

<sup>30</sup> Behövs tilläggs- och produktförsäkringar? Finansinspektionen, 2023-02-16.

<sup>31</sup> Vad går konsumenternas försäkringspremier till? Finansinspektionen, 2023-12-07.

<sup>32</sup> Får lojala försäkringstagare betala mer? Finansinspektionen, 2023-07-01.

<sup>33</sup> FFFS 2023:20, Finansinspektionen, 2023-06-20.

# Behov av nya regler

FI redogör för behovet av nya regler för att stärka konsumentskyddet.

## Regler bör flyttas till konsumentkreditlagen

Sedan 2020 är det förbjudet för betaltjänstleverantörer att erbjuda kredit som första alternativ i e-handeln, eller att på annat sätt lyfta fram kreditalternativet om andra alternativ finns. Denna reglering finns i dag i betaltjänstlagen. Dock kan e-handlare välja att utforma en kassalösning på sin webbplats och samarbeta med flera olika betaltjänstleverantörer. FI måste då rikta vår tillsyn mot vad som är en betaltjänstleverantör bland flera, och som bara tillhandahåller ett av betalningsalternativen. E-handlare kan också erbjuda krediter utan samarbete med någon betaltjänstleverantör, och omfattas då inte av reglerna i betaltjänstlagen. FI anser att reglerna i stället bör flyttas till konsumentkreditlagen, vilket vi har framfört tidigare, bland annat i rapporten *Marknadsföring av betaltjänster online*<sup>34</sup>. Då skulle reglerna omfatta alla de som erbjuder eller förmedlar krediter till konsumenter.

## Lagkrav på prövning innan banken nekar betalkonto

FI vill se lagkrav på att banker i varje enskilt fall ska pröva om de kan hantera risker för penningtvätt och finansiering av terrorism genom andra åtgärder än att säga upp en kunds betalkonto, eller neka kunden betalkonto vid ansökningstillfället. Det bör framgå tydligare än i dag att banken ska bedöma kundens riskprofil individuellt, och inte fatta breda beslut om grupper av konsumenter. Detta har vi tidigare lyft i vårt remissvar till Betalningsutredningen (SOU 2023:16).<sup>35</sup>

## Förslag från Överskuldsättningsutredningen

Svenska konsumenter behöver ett starkare skydd när det gäller krediter. FI anser därför att flera viktiga förslag från Överskuldsättningsutredningens betänkande (SOU 2023:38) bör genomföras, vilket vi också har framfört i vårt remissvar.<sup>36</sup> Särskilt viktigt är förslaget om ett skuldregister. Ett sådant register kan ge en helhetsbild av alla konsumentens befintliga krediter, vilket möjliggör för kreditgivare att göra bättre kreditprövningar. Vi vill även lyfta fram förslaget om ett räntetak på 20 procent, samt förslaget om ett utökat kostnadstak. Kostnadstaket skulle innebära att det konsumenten betalar i räntor och avgifter som mest får motsvara det lånade beloppet. Om konsumenten lånat 10 000 kr får då räntor och

---

<sup>34</sup> *Marknadsföring av betaltjänster online*, Finansinspektionen, 2024-02-14

<sup>35</sup> Remissvar: *Staten och betalningarna* (SOU 2023:16), Finansinspektionen, 2023-10-31, dnr 23-17476

<sup>36</sup> Remissvar: *Ett förstärkt konsumentskydd mot riskfylld kreditgivning och överskuldsättning* (SOU 2023:38), Finansinspektionen, 2023-11-06, dnr 23-19887

avgifter som mest uppgå till 10 000 kr per år. Idag finns ett sådant kostnadstak endast för så kallade högkostnadskrediter.

## En rättvis ränteskillnadsersättning

Rörligheten på bolånemarknaden behöver stärkas – det ska vara enkelt att byta bank. Den nuvarande modellen för ränteskillnadsersättning skapar dock inlåsnings effekter och hindrar kundrörlighet. Av denna anledning välkomnar FI regeringens förslag till en mer rättvis ränteskillnadsersättning, som vi har framfört i vårt remissvar.<sup>37</sup> Det skulle innebära att konsumenter i de flesta fall får betala en lägre ränteskillnadsersättning till banken när de återbetalar ett bundet lån i förtid. Ändringen skulle även främja konkurrensen på bolånemarknaden eftersom en lägre ränteskillnadsersättning minskar risken för att ersättningen hindrar de som har bunden ränta från att byta bank.

## Statistik över hushållens tillgångar och skulder

FI anser att de förslag som läggs fram i utredningen *En ny statistik över hushållens tillgångar och skulder* (SOU 2022:51) avsevärt skulle effektivisera vårt arbete för ett stärkt konsumentskydd.<sup>38</sup> Med hjälp av den nya statistiken skulle vi över tid kunna följa utvecklingen av individers tillgångar, skulder, inkomster och lånebetalningar. Då skulle vi exempelvis lättare kunna vidta åtgärder för att minska risken för betalningsproblem, eftersom vi exempelvis skulle veta hur många konsumenter som har små marginaler.

## EU:s direktiv om konsumentkrediter

Om några år ska EU:s nya direktiv om konsumentkrediter vara genomfört i Sverige. Direktivet innebär ett starkare konsumentskydd. FI välkomnar att större krav ställs på en del av e-handelns fakturor, samt att kraven på kreditprovningarna skärps. Vi är också positiva till att konsumenter kommer att kunna få personliga förklaringar av sina kreditprovningar, i de fall någon form av automatisk behandling av personuppgifter har använts.

## EU-förslag på regelverk för bättre konsumentskydd

FI välkomnar EU-kommissionens förslag till lagstiftningspaket för icke-professionella investeringar, som syftar till att stärka konsumenternas ställning när de investerar i spar- och försäkringsprodukter.<sup>39</sup> Som framgår i denna rapport har vi, i tillsynen, sett problem med såväl provisioner som dyra produkter. Vi vet att

---

<sup>37</sup> Remissvar: *En rättvis ränteskillnadsersättning som minskar hindren mot längre räntebindningstider*, Finansinspektionen, 2023-12-21, dnr 23-29084.

<sup>38</sup> Remissvar: *En ny statistik över hushållens tillgångar och skulder* (SOU 2022:51), Finansinspektionen, 2023-03-14, dnr 22-34852.

<sup>39</sup> *Retail investment strategy*. EU-kommissionen, 2023-05-24.

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. FI kommer under 2024 att stödja Finansdepartementet i förhandlingarna om förslaget. Vi arbetar även med förslaget inom ramen för vårt deltagande i arbetsgrupper kopplade till Europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (Esma). Samtidigt vill vi 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 försäkringsprodukter. I januari framförde vi därför till regeringen vårt önskemål om en nationell utredning för att bland annat kartlägga intressekonflikterna på sparmarknaden och ta fram åtgärder som motverkar dessa.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> *Utredning för en bättre sparmarknad*, Finansinspektionen och Svenska Försäkringsförmedlares förening, 2024-01-04.  
<https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2024/utredning-for-en-battre-sparmarknad>.