

Från: Sofia Westerlund <sofia.westerlund@fi.se>
Skickat: den 19 oktober 2023 08:00
Till: bao@bao.se; info@akavia.se; info@finansbolagen.se; webmaster@finansforbundet.se; dag@hypoteket.se; kammarrattenijonkoping@dom.se; kammarrattenistockholm@dom.se; konkurrensverket@kkv.se; konsumenternas@konsumenternas.se; konsumentverket@konsumentverket.se; info@jur.lu.se; info@nnr.se; Regelrådet; riksgalden@riksdagen.se; info@sparbankerna.se; wilhelm.moberg@stabelo.se; info@bankforeningen.se; info@hypotekspension.se; remisser@svensktnaringsliv.se; info@advokatsamfundet.se; kansli@saco.se; info@sverigeskonsumenter.se; registratorn@riksbank.se; info@tco.se; jurfak@jur.uu.se; finansdepartementet.registrator@regeringskansliet.se; justitiedepartementet.registrator@regeringskansliet.se
Ämne: Remiss - förslag om enklare och snabbare hantering av amorteringsunderlag
Bifogade filer: Föreskrifter om amorteringsunderlag.pdf; Undertecknat följebrev remiss inkl remisslista.pdf; Remisspromemoria_amorteringsunderlag.pdf

Uppföljningsflagga: Följ upp
Flagga: Har meddelandeflagga

Kategorier: Björn
AppServerName: p360_prod
DocumentID: RR 2023-259:01
DocumentIsArchived: -1

Du får inte e-post ofta från sofia.westerlund@fi.se. [Se varför det här är viktigt.](#)

Hej,

Finansinspektionen bifogar förslag till föreskrifter och en remisspromemoria. Remissmaterialet finns också tillgängligt på Finansinspektionens webbplats, www.fi.se.

Skriftliga synpunkter på förslaget lämnas till Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, eller via mejl till finansinspektionen@fi.se, senast den **26 november 2023**. Ange diarienummer FI dnr 23-9164.

Frågor om remissen besvaras av Manne Heimer via mejl manne.heimer@fi.se eller på telefon 08-408 980 91.

Med vänlig hälsning

SOFIA WESTERLUND
Senior juristassistent/ Senior Legal Assistant
Tillstånd, Bank/ Authorisations, Banking

Finansinspektionen
Box 7821, SE-103 97 Stockholm, Sweden
Brunnsgatan 3
Tel +46 8 408 980 00. Dir +46 8 408 984 43
Fax +46 8 24 13 35
sofia.westerlund@fi.se
www.fi.se

Information om hur Finansinspektionen behandlar personuppgifter finns att läsa på FI:s webbplats fi.se/Om FI

2023-10-19

FI dnr 23-9164
(Anges alltid vid svar)



Enligt sändlista

Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm
Tel +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Remiss – förslag om enklare och snabbare hantering av amorteringsunderlag

Finansinspektionen föreslår en ny bestämmelse om hantering av amorteringsunderlag i inspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad. Förslaget innebär att ett bolåneföretag ska kunna ta emot en begäran om amorteringsunderlag, och lämna underlaget, elektroniskt och på andra lämpliga sätt. Underlagen ska lämnas så snart som möjligt.

Ändringarna i föreskrifterna föreslås träda i kraft den 1 juli 2024.

Finansinspektionen bifogar förslag till föreskrifter och en remisspromemoria. Remissmaterialet finns också tillgängligt på Finansinspektionens webbplats, www.fi.se.

Skriftliga synpunkter på förslaget lämnas till Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm eller via mejl till finansinspektionen@fi.se senast den **26 november 2023**. Ange diarienummer FI dnr 23-9164.

Frågor om remissen besvaras av Manne Heimer via e-post manne.heimer@fi.se eller på telefon 08-408 980 91.

FINANSINSPEKTIONEN

Kenneth Edgren

Regelgivningsansvarig

Bilagor:

Förslag till föreskrifter
Remisspromemoria

Sändlista (endast elektroniskt utskick)

Bankinstitutens arbetsgivareorganisation
Civilekonomerna
Finansbolagens Förening
Finansförbundet
Hypoteket Bolån Sverige AB
Kammarrätten i Jönköping
Kammarrätten i Stockholm
Konkurrensverket
Konsumenternas Bank- och finansbyrå
Konsumentverket
Lunds universitet, Juridiska fakulteten
Näringslivets Regelnämnd
Regelrådet
Riksgäldskontoret
Sparbankernas Riksförbund
Stabelo AB
Svenska Bankföreningen
Svensk Hypotekspension AB
Svenskt Näringsliv
Sveriges advokatsamfund
Sveriges akademikers centralorganisation
Sveriges Konsumenter
Sveriges riksbank
Tjänstemännens centralorganisation
Uppsala universitet, Juridiska fakulteten

För kännedom:

Finansdepartementet
Justitiedepartementet

Finansinspektionens författningssamling

Utgivare: Chefsjurist Eric Leijonram, Finansinspektionen, Sverige, www.fi.se
ISSN 1102-7460



Föreskrifter om ändring i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad;

beslutade den xx månad 2024.

Finansinspektionen föreskriver med stöd av 5 kap. 2 § 5 förordningen (2004:329) om bank- och finansieringsrörelse och 12 § 5 förordningen (2016:1033) om verksamhet med bostadskrediter att det i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad ska införas en ny paragraf, 10 a §, av följande lydelse.

10 a § Ett företag ska kunna ta emot en begäran om sådana uppgifter som avses i 10 § från kredittagaren och lämna uppgifterna till kredittagaren elektroniskt och på andra lämpliga sätt. Uppgifterna ska lämnas så snart det är möjligt.

Dessa föreskrifter träder i kraft den 1 juli 2024.

DANIEL BARR

Manne Heimer

FFFS
20XX:XX

Utkom från trycket
Ange datum

Remisspromemoria



Datum 2023-10-19

FI dnr 23-9164

Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm
Tel +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Enklare och snabbare hantering av amorteringsunderlag

Sammanfattning

För att en bolånekund ska kunna byta bolåneföretag krävs att det övertagande bolåneföretaget får vissa uppgifter om kunden från det avlämnande bolåneföretaget. Uppgifterna samlas i vad som brukar kallas ett amorteringsunderlag. Enligt Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad (amorteringsföreskrifterna) ska bolåneföretag lämna amorteringsunderlag till bolånekunder, exempelvis vid byte av bolåneföretag. Det saknas dock en närmare reglering av hur amorteringsunderlag ska hanteras.

Finansinspektionen har frågat ett antal bolåneföretag hur de hanterar amorteringsunderlag. Av svaren framgår att det ofta tar flera dagar för kunder att få sina underlag. Det framkommer också att flera bolåneföretag inte tillhandahåller underlagen elektroniskt, utan skickar dem per post eller överlämnar dem i pappersform vid ett fysiskt besök. I ljuset av den digitala utveckling som har skett på finansmarknaderna och i samhället i stort framstår det inte som rimligt.

Eftersom en bolånekund inte kan byta bolåneföretag utan att först ha fått sitt amorteringsunderlag står kunden i ett visst beroendeförhållande till det avlämnande företaget. Detta skulle kunna missbrukas, exempelvis genom att ett bolåneföretag inte hanterar amorteringsunderlag så snabbt och smidigt som en kund bör kunna förvänta sig. Även ur konkurrenshänseende är det viktigt att skapa goda förutsättningar för bolånekunder att byta bolåneföretag genom att minska betungande administrativ hantering för kunderna. För att göra det enklare och snabbare för kunderna att begära och få del av amorteringsunderlag föreslår Finansinspektionen nu nya föreskrifter. Enligt

förslaget ska ett bolåneföretag både kunna ta emot en begäran om amorteringsunderlag och lämna det till kunden elektroniskt och på andra lämpliga sätt. Underlaget ska lämnas så snart det är möjligt, vilket innebär att inget onödigt dröjsmål får ske. Därigenom kan en rimlig kvalitetsnivå i bolåneföretagens verksamhet säkerställas samtidigt som utrymmet för missbruk minskar. Genom att de administrativa trösklarna vid byte av bolåneföretag sänks kan rörligheten och konkurrensen på bolånemarknaden antas öka.

Innehåll

1	Utgångspunkter	4
1.1	Inledning	4
1.2	Bolåneföretagens hantering av amorteringsunderlag	5
1.3	Målet med regleringen	5
1.4	Nuvarande och kommande regelverk	6
1.5	Regleringsalternativ	7
1.6	Rättsliga förutsättningar att reglera hanteringen av amorteringsunderlag	7
1.7	Förslagets överensstämmelse med EU-rätten.....	8
1.8	Ärendets beredning.....	8
2	Motivering och överväganden	9
2.1	En ny bestämmelse bör införas i amorteringsföreskrifterna.....	9
2.2	Bestämmelsen bör ge tydliga ramar men så långt som möjligt vara teknikneutral	9
2.3	Bolånekunder bör kunna begära och få del av amorteringsunderlag elektroniskt och på andra lämpliga sätt	9
2.4	Inget krav på automatiserad hantering men däremot ett skyndsamhetskrav	10
2.5	Ikraftträdande.....	12
3	Förslagets konsekvenser	12
3.1	Inledning	12
3.2	Konsekvenser för företagen.....	13
3.3	Konsekvenser för samhället och konsumenterna	15
3.4	Konsekvenser för Finansinspektionen	15
3.5	Information	15
3.6	Övriga konsekvenser	16

1 Utgångspunkter

1.1 Inledning

Bestämmelser om amortering av bolån finns i Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2016:16) om amortering av krediter mot säkerhet i bostad (amorteringsföreskrifterna). Enligt 1 § gäller föreskrifterna dels för kreditinstitut, det vill säga banker (bankaktiebolag, sparbanker och medlemsbanker) och kreditmarknadsföretag (kreditmarknadsbolag och kreditmarknadsföreningar), dels för kreditgivare som har tillstånd enligt lagen (2016:1024) om verksamhet med bostadskrediter (LVB) för kreditgivning till konsumenter (bostadskreditinstitut). Även utländska företag som genom en filial eller på annat sätt lämnar bolån i Sverige omfattas.¹ När det i denna promemoria talas om bolåneföretag eller företag är det sådana företag som anges i 1 § amorteringsföreskrifterna som avses.

För att en bolånekund ska kunna byta bolåneföretag krävs att det övertagande bolåneföretaget får vissa uppgifter om kunden från det avlämnande bolåneföretaget. Uppgifterna samlas i vad som brukar kallas ett amorteringsunderlag.

I 10 § amorteringsföreskrifterna finns det ett krav på att ett avlämnande bolåneföretag ska lämna amorteringsunderlag. Enligt bestämmelsen ska ett företag skriftligen informera en kredittagare om de uppgifter som har legat till grund för beräkningen av amorteringskravet. Kravet på att skriftligen informera om dessa uppgifter innebär att det avlämnande bolåneföretaget ska lämna all information till kredittagaren som han eller hon behöver för att kunna byta bolåneföretag. Kredittagaren kan sedan lämna uppgifterna vidare till det övertagande bolåneföretaget.²

I dagsläget saknas det dock en närmare reglering av hur det avlämnande bolåneföretaget ska hantera amorteringsunderlaget. Det regleras varken på vilket sätt en bolånekund ska kunna begära och få del av sitt amorteringsunderlag eller hur snabbt bolåneföretagen ska hantera en sådan begäran.

¹ Beslutspromemorian till FFFS 2016:16 s. 26 (FI dnr 14-16628) och beslutspromemorian till FFFS 2018:24 s. 18 (FI dnr 18-1119).

² Punkten 11 i Frågor och svar angående amorteringskrav
<https://www.fi.se/globalassets/media/dokument/fffs-bilagor/2016/fragor-svar-amorteringskrav.pdf>.

1.2 Bolåneföretagens hantering av amorteringsunderlag

Finansinspektionen har under 2021 och 2023 ställt frågor till ett tiotal bolåneföretag om hur de hanterar amorteringsunderlag.³ Bland de tillfrågade företagen finns både de så kallade storbankerna och andra banker samt, när frågorna senast ställdes, även bostadskreditinstitut. De företag som har svarat på frågorna står för en absolut majoritet av de svenska bolånen (jfr avsnitt 3.2.1). Svaren visar att utvecklingen går mot att allt fler företag erbjuder kunderna elektroniska och i vart fall delvis automatiserade lösningar. En del företag uppger dock att det finns ett visst behov av manuella inslag i processen för att säkerställa underlagens kvalitet. Hanteringen av amorteringsunderlag skiljer sig fortfarande åt i stor utsträckning mellan bolåneföretagen. Det förekommer att begäran och tillhandahållande av amorteringsunderlag sker helt elektroniskt och automatiserat. I de fallen kan bolånekunden enligt uppgift få sitt underlag på ett par minuter. Flera bolåneföretag tillhandahåller dock som en utgångspunkt inte amorteringsunderlag elektroniskt, utan skickar dem per post eller överlämnar dem i pappersform vid ett fysiskt besök. I dessa fall tar det flera dagar innan kunden får det begärda amorteringsunderlaget. Så kan också vara fallet när bolåneföretaget faktiskt har elektroniska lösningar på plats.

1.3 Målet med regleringen

Många bolånekunder är alltså fortfarande hänvisade till en delvis manuell process som tar flera dagar. I ljuset av den digitala utveckling som har skett på finansmarknaderna och i samhället i stort framstår det i sig inte som rimligt. Dessutom står kunderna i ett visst beroendeförhållande till bolåneföretagen eftersom de inte kan byta långivare utan att först ha fått ett amorteringsunderlag. Många gånger har företagen inget eget intresse av att förenkla bytesprocessen. Det kan då finnas en risk att bolåneföretag missbrukar sin position i förhållande till enskilda kunder, till exempel genom att inte hantera en begäran om amorteringsunderlag så snabbt och smidigt som en kund bör kunna förvänta sig.

Bolånen utgör en stor majoritet av de svenska hushållens totala lån.⁴ En väl fungerande bolånemarknad som präglas av god rörlighet och konkurrens är därför av stor betydelse både på samhällsnivå och för många hushåll och

³ FI dnr 21-3461 och 23-9164.

⁴ I augusti 2023 utgjorde bostadslånen 83 procent av den totala utlåningen till hushållen. Avser aggregerade data från finansmarknadsstatistiken, Statistiska centralbyrån (SCB).

enskilda personer. Ur konkurrenshänseende är det viktigt att skapa goda förutsättningar för bolånekunder att byta bolåneföretag, exempelvis genom att minska betungande administrativ hantering för kunderna. Den svenska bolånemarknaden har dock beskrivits som att den kännetecknas av hög koncentration och trögrörliga kunder.⁵

Den föreslagna regleringen innebär att bolåneföretagen ska hantera amorteringsunderlag elektroniskt och skyndsamt. Syftet är att förenkla och snabba på processen för att begära och få del av amorteringsunderlag. Därigenom kan en rimlig kvalitetsnivå i bolåneföretagens verksamhet säkerställas och utrymmet för missbruk begränsas. Genom att de administrativa trösklarna vid byte av bolåneföretag sänks kan rörligheten och konkurrensen på bolånemarknaden antas öka.

1.4 Nuvarande och kommande regelverk

Enligt 10 § amorteringsföreskrifterna ska ett företag skriftligen informera en kredittagare om de uppgifter som har legat till grund för beräkningen av amorteringskravet. Det saknas föreskrifter om hur detta närmare ska gå till, till exempel i fråga om när eller hur sådana uppgifter ska lämnas.

Enligt 6 kap. 4 § lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse (LBF) ska ett kreditinstituts rörelse drivas på ett sätt som är sunt. När det gäller bostadskreditinstitut finns det i 4 kap. 1 § LVB ett krav på att handla hederligt, rättvist, transparent och professionellt, med beaktande av konsumentens rättigheter och intressen.

Den 13 april 2023 beslutade regeringen att sammankalla en kommitté som ska göra en översyn av låntagarbaserade makrotillsynsåtgärder, bland annat amorteringskrav. Enligt kommittédirektiven⁶ ska kommittén analysera ett antal olika frågor som har koppling till amorteringskravet, bland annat för- och nackdelar med att amorteringskrav är begränsade till åtgärder som gäller enskilda krediter och inte kan gälla ett instituts samlade kreditportfölj. Vid behov ska kommittén lämna förslag till författningsändringar. Direktiven tar dock inte uttryckligen sikte på någon fråga som gäller amorteringsunderlag specifikt. Kommittén ska redovisa sitt uppdrag senast den 31 oktober 2024.

⁵ Konkurrensverkets rapport Finansmarknaden – konkurrens i kristider, 2023:2 s. 7 och 13.

⁶ Dir. 2023:53.

1.5 Regleringsalternativ

Redan när Finansinspektionen under 2021 ställde frågor till ett antal bolåneföretag om deras hantering av amorteringsunderlag, framhöll inspektionen att utvecklingen hade gått långsamt samt att det var få bolåneföretag som kunde dela informationen elektroniskt och som hade helt automatiserade processer. Trots att frågan har diskuterats alltsedan dess är många kunder fortfarande hänvisade till en delvis manuell process som tar flera dagar. I ljuset av den digitala utveckling som har skett på finansmarknaderna och i samhället i övrigt framstår det inte som rimligt. Det kan även antas ha en negativ effekt på rörligheten och konkurrensen på bolånemarknaden.

Svenska Bankföreningen har sedan tidigare gett ut en rekommendation om amorteringsunderlag. En liknande självreglering skulle kunna övervägas för att åtgärda det nu aktuella problemet. Det är dock en stor andel av de närmare 125 bolåneföretag som berörs av den föreslagna regleringen som inte är medlemmar i Svenska Bankföreningen (se avsnitt 3.2.1). Dessutom har den aktuella frågan alltså varit uppmärksammas under en längre tid utan att någon tillfredsställande förändring har kommit till stånd. Som framgår av avsnitten 2.3 och 2.4 bör varje bolånekund som så önskar kunna begära och få sitt amorteringsunderlag både snabbt och elektroniskt. Enligt Finansinspektionen finns det därför anledning att nu reglera hanteringen av amorteringsunderlag genom bindande föreskrifter.

1.6 Rättsliga förutsättningar att reglera hanteringen av amorteringsunderlag

Nuvarande föreskrifter om amortering grundar sig på ett särskilt bemyndigande som tillkom i samband med att särskilda amorteringskrav infördes år 2015. Upprinnelsen till detta bemyndigande var att det i ljuset av remissynpunkter om att de då föreslagna amorteringsföreskrifterna respektive sundhetsbestämmelsen i LBF har olika syften, ansågs tveksamt om bemyndigandet om sundhet i 5 kap. 2 § 5 förordningen (2004:329) om bank- och finansieringsrörelse kunde ligga till grund för föreskrifter om amorteringskrav. Det krävdes därför ett tydligare bemyndigande för att säkerställa att de krav som ställdes hade rättslig grund.⁷

Amorteringskravet ska motverka makroekonomiska och finansiella stabilitetsrisker förknippade med hushållens skuldsättning. Kraven på sundhet

⁷ Prop. 2015/16:89 s. 10 och Kammarrätten i Jönköpings remissvar den 16 april 2015 (FI dnr 14-16628).

respektive hederlighet (6 kap. 4 § LBF och 4 kap. 1 § LVB) tar däremot sikte på att företagen ska ha en sådan kvalitetsnivå i sin rörelse att förtroendet för marknaden kan upprätthållas, vilket bland annat bedöms utifrån företagens uppträdande mot kunderna. Bestämmelserna träffar exempelvis missbruk av ett företags starkare ställning gentemot enskilda kunder.⁸

Det är nu inte fråga om en reglering som innebär ett åliggande om amortering som har makroekonomiska konsekvenser. I stället handlar frågan om det underlag som ligger till grund för amortering och som den enskilde ska kunna ta del av på ett skyndsamt sätt för att möjliggöra för kunden att på ett effektivt sätt byta bank. Syftet är alltså att i kundens intresse motverka möjligheten för bolåneföretag att missbruka sin ställning och omotiverade inlåsnings effekter. Sådana föreskrifter bör lämpligen meddelas med stöd av de bemyndiganden som finns till kravet på sundhet och hederlighet i 6 kap. 4 § LBF och 4 kap. 1 § LVB, se 5 kap. 2 § 5 förordningen om bank- och finansieringsrörelse och 12 § 5 förordningen (2016:1033) om verksamhet med bostadskrediter.

1.7 Förslagets överensstämmelse med EU-rätten

Det saknas harmoniserade regler på EU-nivå om hur bolåneföretag ska hantera uppgifter i det nu aktuella avseendet. De föreslagna föreskrifterna går alltså utöver Sveriges direkta skyldigheter som EU-medlemsstat. Förslaget bedöms vara objektivt motiverat och nödvändigt, icke-diskriminerande och proportionerligt. Det bedöms alltså vara förenligt med EU-rätten.

1.8 Ärendets beredning

Under 2021 och 2023 ställde Finansinspektionen ett antal frågor om hanteringen av amorteringsunderlag till ett tiotal bolåneföretag. Därefter har inspektionen begärt in synpunkter från en referensgrupp bestående av Svenska Bankföreningen, Sparbankernas riksförbund, Hypoteket AB, Stabelo AB och SBAB.

⁸ Prop. 2015/16:89 s. 14, prop. 2002/03:139 s. 280–288 och 531 samt prop. 2015/16:197 s. 139 och 211.

2 Motivering och överväganden

2.1 En ny bestämmelse bör införas i amorteringsföreskrifterna

Amorteringsföreskrifterna innehåller bland annat bestämmelser om sådan information som bolåneförtag ska lämna till bolånekunder, exempelvis kravet att lämna amorteringsunderlag enligt 10 §. Den mest naturliga placeringen för en bestämmelse som närmare anger hur amorteringsunderlag ska hanteras är därför i amorteringsföreskrifterna. Bestämmelsen bör införas som en ny 10 a §.

Att den nu föreslagna bestämmelsen införs i amorteringsföreskrifterna innebär att den kommer att gälla för samma företag som föreskrifterna i övrigt, det vill säga för kreditinstitut och bostadskreditinstitut (1 § amorteringsföreskrifterna). Se avsnitt 1.1 ovan.

2.2 Bestämmelsen bör ge tydliga ramar men så långt som möjligt vara teknikneutral

Den reglering som föreslås bör så långt som möjligt undvika att fastslå exakt hur amorteringsunderlagen ska hanteras, som att ange specifika tekniska krav eller lösningar. Den typen av bestämmelser riskerar att snabbt bli föråldrade. I stället bör en bestämmelse i möjligaste mån vara flexibel och teknikneutral så att den har förutsättningar att hålla över tid. Samtidigt bör bestämmelsen sätta upp tillräckligt tydliga ramar för att regleringen ska bli lätt att förstå och tillämpa för bolåneföretagen, och faktiskt leda till en enklare och snabbare process för bolånekunderna.

2.3 Bolånekunder bör kunna begära och få del av amorteringsunderlag elektroniskt och på andra lämpliga sätt

De finansiella marknaderna har, liksom samhället i stort, genomgått en genomgripande förändring under de senaste decennierna och är i dag i hög utsträckning digitaliserade. Företagen har visat en stor förmåga att snabbt ta fram digitala lösningar för att underlätta för sina kunder, som utför allt fler av sina bankärenden via exempelvis internetbank och mobilbank. I det ljuset är det inte rimligt att en stor del av de svenska bolånekunderna inte kan begära och få del av sina amorteringsunderlag elektroniskt, exempelvis via

säker e-post eller internetbank, utan är hänvisade till en tidskrävande hantering via vanlig post eller fysiska besök. Det skapar onödiga trösklar för många kunder som dessutom är beroende av ett amorteringsunderlag för att kunna byta bolåneföretag. Det bör därför införas ett krav på att bolåneföretagen helt elektroniskt både kan ta emot en begäran om amorteringsunderlag och därefter skicka underlaget till kunden. Begreppet ”skriftligen”, som används i 10 § amorteringsföreskrifterna, omfattar i detta sammanhang även elektronisk kommunikation.⁹

Av svaren på Finansinspektionens frågor till vissa bolåneföretag 2021 och 2023, framgår att aktörerna på bolånemarknaden hanterar kundkontakter som gäller amorteringsunderlag på många olika sätt. Det kan bland annat ske via telefon, internetbank, säker e-post, fysiska besök eller per post. Att det finns en mångfald av kommunikationskanaler är positivt. Det innebär att den enskilde bolånekunden kan använda sig av ett sätt som passar bra utifrån de egna förutsättningarna och önskemålen. Det är även fortsättningsvis en rimlig kvalitetsnivå som bolåneföretagen bör hålla gentemot sina kunder. I kravet på att ett bolåneföretag, utöver elektronisk hantering, ska kunna erbjuda andra lämpliga sätt för bolånekunden att begära och få del av ett amorteringsunderlag ligger alltså att kunden ska kunna välja bland olika rimliga alternativ, som de som nämns ovan. Också i fortsättningen bör alltså den som så önskar kunna välja att exempelvis få sitt amorteringsunderlag skickat till sig per post.

2.4 Inget krav på automatiserad hantering men däremot ett skyndsamhetskrav

På bolånemarknaden finns det i dag bolåneföretag som hanterar amorteringsunderlag genom helt automatiserade processer, det vill säga utan några manuella inslag. Det kan antas att en sådan hantering går snabbare och det bör därför övervägas om ett generellt krav på automatiserad hantering bör införas. När Finansinspektionen tidigare har frågat bolåneföretagen om deras hantering av amorteringsunderlag har flera företag dock framfört att det ibland behövs manuella inslag i processen för att säkerställa att underlagen är korrekta. Som framhålls ovan finns det också andra fördelar med en teknikneutral reglering. Dessutom saknar det sannolikt betydelse för den enskilde bolånekunden exakt hur begäran om amorteringsunderlag behandlas hos bolåneföretaget, så länge kunden får underlaget tillräckligt snabbt. Sam-

⁹ Jfr prop. 2008/09:155 s. 78.

mantaget anser Finansinspektionen att övervägande skäl talar emot att kräva en helt automatiserad process.

För att den föreslagna regleringen ska uppnå sitt syfte måste dock en begäran om amorteringsunderlag hanteras snabbt, och någon form av skyndsamhetskrav bör därför införas. Ett sådant krav får dock inte vara alltför snävt. Det skulle riskera att leda till fler amorteringsunderlag med felaktiga uppgifter, vilket tvärtom vad som eftersträvas skulle kunna fördröja processen vid byte av bolåneföretag. Finansinspektionen anser därför att det bör införas ett generellt krav på att amorteringsunderlag ska lämnas så snart som möjligt snarare än att exakta tidsfrister fastställs. För att få avsedd effekt bör detta krav dock vara förhållandevis strängt. Kravet på att lämna ett amorteringsunderlag så snart som möjligt bör säkerställa att hanteringen av en begäran om amorteringsunderlag aldrig får dra ut på tiden i onödan. I många fall bör ett bolåneföretag – oavsett om processen är helt automatiserad eller inte – kunna skicka amorteringsunderlaget till kunden samma dag som företaget tar emot begäran. Bolånesituationen för en bolånekund kan dock vara mer eller mindre komplicerad och det kan förekomma omständigheter som gör att det krävs en mer noggrann och tidskrävande behandling. Det kan till exempel vara fallet om låntagaren har bytt bolåneföretag många gånger eller har gjort många låneavbetalningar. Men underlaget ska ändå alltid skickas till kunden så snart det är möjligt.

Det är inte bara det enskilda ärendets komplexitet som påverkar när ett amorteringsunderlag bör kunna lämnas. Det kan också ha betydelse att en begäran görs sent under arbetsdagen eller utanför arbetstid. I de allra flesta sådana fall bör dock bolåneföretaget kunna skicka underlaget under nästa arbetsdag.

Kravet på skyndsamhet gäller naturligtvis endast de delar av processen som ett bolåneföretag kan påverka. Den kund som vill få sitt amorteringsunderlag skickat via vanlig post bör alltså kunna förvänta sig att bolåneföretaget skickar underlaget snabbt, men får finna sig i den tid som postgången tar.

Sammanfattningsvis innebär kravet att bolåneföretagen ska lämna kundens amorteringsunderlag så snart som möjligt att det i normalfallet bör ske samma dag som bolåneföretaget fick begäran. Om en begäran kommer sent under arbetsdagen eller utanför arbetstid bör underlaget vanligen kunna skickas nästa arbetsdag. Om ett enskilt ärende är särskilt komplicerat kan detta motivera att det tar något längre tid än vanligt att lämna underlaget till

kunden. Det kan även finnas andra omständigheter som påverkar hur snabbt ett underlag kan lämnas.

Det kan avslutningsvis konstateras att inte minst företag som väljer att ha en manuell process kommer att behöva avsätta tillräckliga personalresurser och organisera verksamheten på ett sätt som säkerställer att de uppfyller kravet på skyndsamhet. Sannolikt kommer många bolåneföretag i stället välja att så långt som möjligt automatisera hanteringen av amorteringsunderlag.

2.5 Ikraftträdande

För vissa bolåneföretag kommer den föreslagna regleringen sannolikt att medföra ett behov av anpassningar av bland annat it-system. Tidpunkten för ett ikraftträdande bör bestämmas så att företagen får rimliga möjligheter att göra sådana nödvändiga anpassningar i tid. Samtidigt är det angeläget att så snart som möjligt komma till rätta med de problem som har identifierats i bolåneföretagens hantering av amorteringsunderlag så att denna process blir enklare och snabbare för kunderna. Det bör också framhållas att frågan om hanteringen av amorteringsunderlag har varit aktuell under en längre tid och alltså inte är ny för bolåneföretagen. Sammantaget anser Finansinspektionen att den bestämmelse som nu föreslås bör träda i kraft den 1 juli 2024. Det innebär enligt inspektionen att bolåneföretagen ges goda möjligheter att förbereda sig för den nya regleringen.

3 Förslagets konsekvenser

3.1 Inledning

I avsnitten 1.3 och 1.5 redogör Finansinspektionen för syftet med de föreskrifter som nu föreslås, om alternativa lösningar finns och vilka följder det kan få om frågan inte regleras.

Ett resonemang om tillämpligt bemyndigande för föreskrifterna och om när det är lämpligt att dessa ska träda i kraft finns i avsnitten 1.6 och 2.5.

I avsnitt 1.7 konstateras att de föreslagna föreskrifterna gäller ett område där det saknas harmoniserad EU-reglering och att de alltså går utöver Sveriges direkta skyldigheter som EU-medlemsstat. Förslaget bedöms dock vara förenligt med EU-rätten.

Finansinspektionen redogör nedan för förslaget konsekvenser för berörda företag samt för konsumenter, samhället och inspektionen.

3.2 Konsekvenser för företagen

3.2.1 Berörda företag

De företag som omfattas av den föreslagna regleringen är kreditinstitut och bostadskreditinstitut (se avsnitt 1.1 ovan). Det finns för närvarande 124 kreditinstitut, varav 90 är banker (inklusive 47 sparbanker och 2 medlemsbanker) och 34 är kreditmarknadsföretag, samt 15 bostadskreditinstitut. Det finns 29 utländska företag som genom filial eller på annat sätt ger ut bolån i Sverige, och som också omfattas av amorteringsföreskrifterna.

Bolån lämnas i Sverige främst av bankaktiebolag med tillhörande hypoteksbolag samt av sparbanker. Totalt handlar det om cirka 90 sådana företag. De 8 största bolåneföretagen står tillsammans för ungefär 95 procent av de totala bolånen i Sverige.

3.2.2 Kostnader för företagen

För att leva upp till de föreslagna kraven på skyndsamhet och elektronisk hantering av amorteringsunderlag kommer sannolikt åtminstone vissa av bolåneföretagen att behöva göra it-investeringar. Det är förenat med kostnader, men de bedöms huvudsakligen vara av engångskaraktär och kopplade till arbetet med att utveckla it-system som kan uppfylla kraven. Därutöver bedöms vissa löpande kostnader, till exempel för kontinuerligt systemunderhåll, uppkomma.

Finansinspektionen har i referensgruppen efterfrågat en uppskattning av kostnaderna för att anpassa verksamheten till ett krav på en mer skyndsam och elektronisk hantering av amorteringsunderlag. Av gruppens svar framgår att det är svårt att uppskatta hur stora dessa kostnader skulle kunna bli, bland annat eftersom det beror på de enskilda bolåneföretagens specifika system- och processmässiga förutsättningar. Ingen i referensgruppen uttrycker dock att det generellt skulle vara någon större utmaning att uppfylla nya sådana krav. Det framhålls även att de flesta aktörer redan i dag kan ta emot och skicka underlag elektroniskt. En uppskattning som har framförts är att kostnaden för att övergå till en helt elektronisk process skulle kunna vara cirka 200 000 kronor, men detta kan alltså variera beroende på det enskilda företagens förutsättningar.

Det bör vidare påpekas att bolåneföretagen redan i dag tillhandahåller amorteringsunderlag till bolånekunder och därför har tillgång till de uppgifter som behövs i underlagen. Det kommer alltså inte att uppstå några nya administrativa kostnader för att samla in och hantera nya uppgifter med anledning av den föreslagna regleringen. En övergång till ett i större utsträckning elektroniskt system, med färre manuella inslag, kan dessutom antas leda till effektivitetsvinster för vissa berörda företag. Detta gäller även för de mindre bolåneföretag som i och för sig generellt är mer kostnads känsliga än sina större konkurrenter.

Sammantaget bedömer Finansinspektionen att kostnaderna som förslaget skulle medföra för bolåneföretagen kan antas bli begränsade och att det inte behöver tas någon särskild hänsyn till de mindre bolåneföretagen, som är de som främst kan antas gynnas av ökad konkurrens (se avsnitt 3.2.3).

3.2.3 Effekter på konkurrensen

De föreslagna kraven gäller för samtliga bolåneföretag, oavsett hur stora de är. Det är en förutsättning för att alla bolånekunder ska kunna få del av den enklare och snabbare hantering av amorteringsunderlag som eftersträvas. För ett mindre bolåneföretag kan kostnaden för nödvändiga it-investeringar utgöra en större del av dess omsättning och således vara mer betungande än för ett större företag. Samtidigt förväntas regleringen göra det enklare för kunder att byta bolåneföretag och därmed öka rörligheten och konkurrensen på bolånemarknaden. Detta bör i sin tur i första hand gynna de mindre bolåneföretagen som ofta konkurrerar med lägre räntor och mer transparenta avtalsvillkor än de större bolåneföretagen. De bolåneföretag som på en mer lätttrörlig bolånemarknad förlorar kunder kan därigenom komma att få minskade ränteintäkter. Dock finns naturligtvis alltid möjligheten att förbättra kunderbjudandet och på så sätt både behålla befintliga kunder och attrahera nya.

Räntenivån är det viktigaste konkurrensmedlet på bolånemarknaden. Ökad rörlighet och konkurrens på bolånemarknaden kan i förlängningen därför pressa bankernas räntemarginaler.

Förslaget till reglering förväntas inte i sig försvåra nämnvärt för nya aktörer att komma in på bolånemarknaden. Från detta perspektiv finns andra krav för att få driva bolåneverksamhet som är mer långtgående och kostsamma för företagen och därför av större betydelse.

3.3 Konsekvenser för samhället och konsumenterna

Bolånen är hushållens största ekonomiska investering och utgör en stor andel av de svenska hushållens totala lån (se avsnitt 1.3). En väl fungerande bolånemarknad som kännetecknas av god rörlighet och sund konkurrens är därför av stor betydelse både på samhällsnivå och för många hushåll och enskilda konsumenter. Ur konkurrenshänseende är det viktigt att stärka konsumentmakten och skapa goda förutsättningar för bolånekunder att byta bolåneföretag.

Genom att förenkla och snabba på processen för att begära och få del av amorteringsunderlag sänks de administrativa trösklarna vid byte av bolåneföretag. Det kan antas öka rörligheten och konkurrensen på bolånemarknaden. Detta skulle i förlängningen kunna pressa bolåneräntorna och skapa incitament för bolåneföretagen att förbättra sina bolåneerbjudanden, till nytta för konsumenterna. Det kan även minska utrymmet för bolåneföretag att missbruka enskilda kunders beroendeställning och därigenom stärka kundernas generella förtroende för aktörerna på bolånemarknaden.

De kostnader som regleringen kan medföra för bolåneföretagen bedöms vara små i förhållande till de intäkter som företagets bolåneverksamhet ger. Finansinspektionen bedömer därför att risken för att dessa kostnader övervältras till bolånekunder i form av högre bolåneräntor är försumbar. Detta gäller i synnerhet mot bakgrund av de större incitament för bolåneföretagen att möta en ökad kundrörlighet och konkurrens som förslaget bedöms skapa.

3.4 Konsekvenser för Finansinspektionen

Den föreslagna regleringen bedöms inte leda till några större förändringar av Finansinspektionens arbetsuppgifter och ansvarsområde. En uppföljning av den föreslagna regleringen bedöms rymmas inom det ordinarie tillsynsarbetet.

3.5 Information

De allra flesta bolåneföretag, som är de som är direkt berörda av de föreslagna föreskrifterna, känner sedan länge till den aktuella frågan. Finansinspektionen bedömer därför att det inte behövs några särskilda informationsinsatser om förslaget till företagen. Det bedöms inte heller behövas några särskilda informationsinsatser till konsumenter eller andra aktörer.

3.6 Övriga konsekvenser

Förslaget bedöms inte få några konsekvenser för kommuner eller regioner. Det bedöms inte heller i övrigt få några andra beaktansvärda konsekvenser än de som behandlas i denna promemoria.