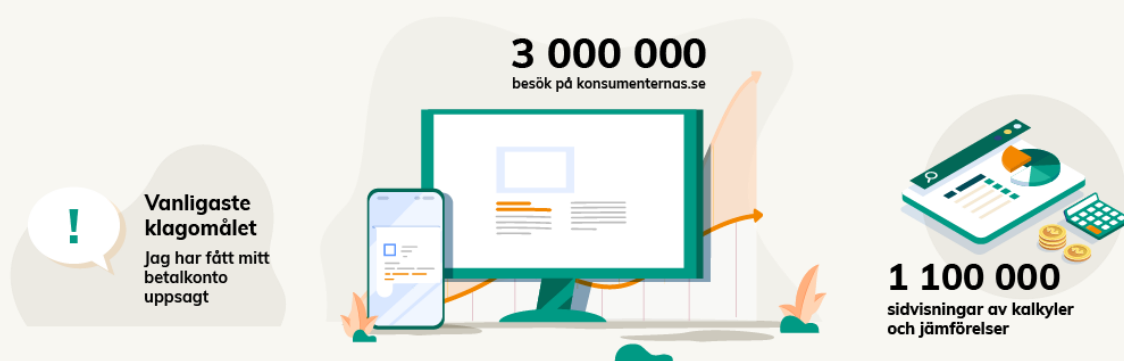


Verksamhetsberättelse 2024



Konsumenternas
Bank- och finansbyrå

Innehåll

Innehåll.....	2
Om Konsumenternas Bank- och finansbyrå.....	3
Ett ökat behov av vägledning och stöd	4
Året i korthet.....	5
Ärendestatistik	6
Betala	8
Analys och kommentarer	8
Låna	13
Analys och kommentarer	13
Spara.....	19
Analys och kommentarer	20
Ställföreträdarfrågor	22
Webbplatsen	23
Utbildning.....	24
Organisation.....	25
Styrelse.....	26

Om Konsumenternas Bank- och finansbyrå

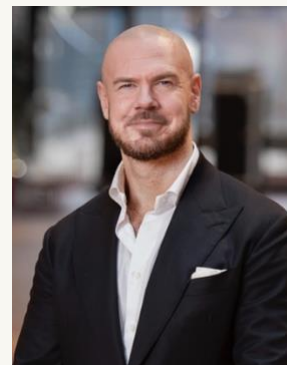
Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en stiftelse. I vår styrelse ingår Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens Förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad. Verksamheten finansieras av branschen.

Våra värdeord:

- ✓ Oberoende
- ✓ Enkla
- ✓ Hjälpsamma

Ett ökat behov av vägledning och stöd

2024 har varit ett år som på många sätt återspeglat konsumenternas ökade behov av vägledning och stöd i en föränderlig finansiell värld. Vi på Konsumenternas Bank- och finansbyrå har fortsatt att möta denna efterfrågan med fokus på att bidra till att konsumenterna har tillgång till den information och det stöd de behöver.



Vår vägledning har präglats av frågor om allt från obehöriga transaktioner och bedrägerier till finansiell exkludering av konsumenter. Totalt hanterade vi över 9 100 ärenden under året, vilket innebär att Byråns vägledare hanterat drygt 200 individuella vägledningskontakter varje vecka. Det är en siffra som speglar både de utmaningar konsumenterna möter och vikten av att vi finns som stöd. Samtidigt är det glädjande att se att våra jämförelser och verktyg bidragit till att fler konsumenter kan fatta informerade och medvetna beslut. Med tre miljoner besök på vår webbplats och över en miljon visningar av våra kalkylverktyg är det tydligt att vi under året nått ut brett.

Under året har vi också fortsatt vår dialog med bransch, myndigheter och andra aktörer för att återkommande ge en kvalitativ återkoppling om olika trender och slutsatser från vägledningens ärenden. Återkopplingen gör att enskilda aktörer får insikt i konsumenternas behov och problem, vilket gör det möjligt att anpassa produkter och tjänster för att bättre möta konsumenternas efterfrågan.

Vi står inför 2025 med ett tydligt mål: att fortsätta utveckla våra tjänster och förbättra vår förmåga att möta konsumenternas behov. Som chef för byrån är jag stolt över det engagemang och den kompetens som våra medarbetare visar varje dag.

Tillsammans med konsumenter, bransch och myndigheter ser vi därför fram emot att fortsatt ligga i framkant vad gäller att ge oberoende information och vägledning som hjälper konsumenter att fatta medvetna beslut på finansmarknaden.

Stockholm i februari 2025

Patrick Rydén

Chef för Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Året i korthet



Ärendestatistik – beskrivning

Under 2024 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå fler än 9 100 ärenden, vilket var en minskning med knappt 200 ärenden jämfört med 2023.

Det var klagomål som stod för minskningen då informationsärendena ökade något. Andelen klagomål utgjorde under 2024 65 procent av det totala antalet ärenden. 2023 låg andelen klagomål på 67 procent och 2022 på 60 procent.

Antalet informationsärenden ökade något jämfört med föregående år. Det beror till viss del på att fler konsumenter sökte information i samband med ränteförändringar på både lån och sparkonton. Det är två situationer där konsumenter ofta är mycket benägna att söka information innan de bestämmer sig för att teckna nya avtal. Det visar även antalet besök på våra jämförelser och kalkyler inom de områdena.

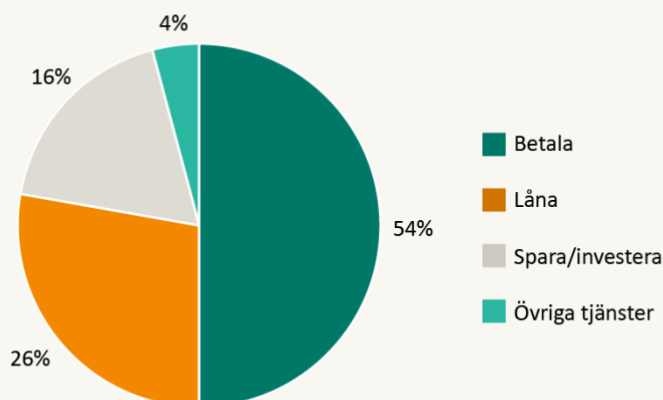
De ärenden som kommer in till oss och som ligger inom vårt område, är många gånger komplexa och tidskrävande. Ett samtal består ofta av flera frågeställningar och kan utgöras av både ett klagomål och ett informationsärende. Det innebär att även de ärenden som registreras som ett informationsärende i praktiken kan bestå av ett 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. Vi blir också kontaktade av andra instanser eller organisationer som arbetar med, eller på något sätt företräder, konsumentgrupper som ofta stöter på problem med att öppna konton. Det gäller framför allt asylsökande, arbetskraftsinvandrare, utländska studenter och hemlösa. I de fallen kan företrädaren representera ett mycket stort antal konsumenter men det blir likväl bara ett ärende i statistiken.

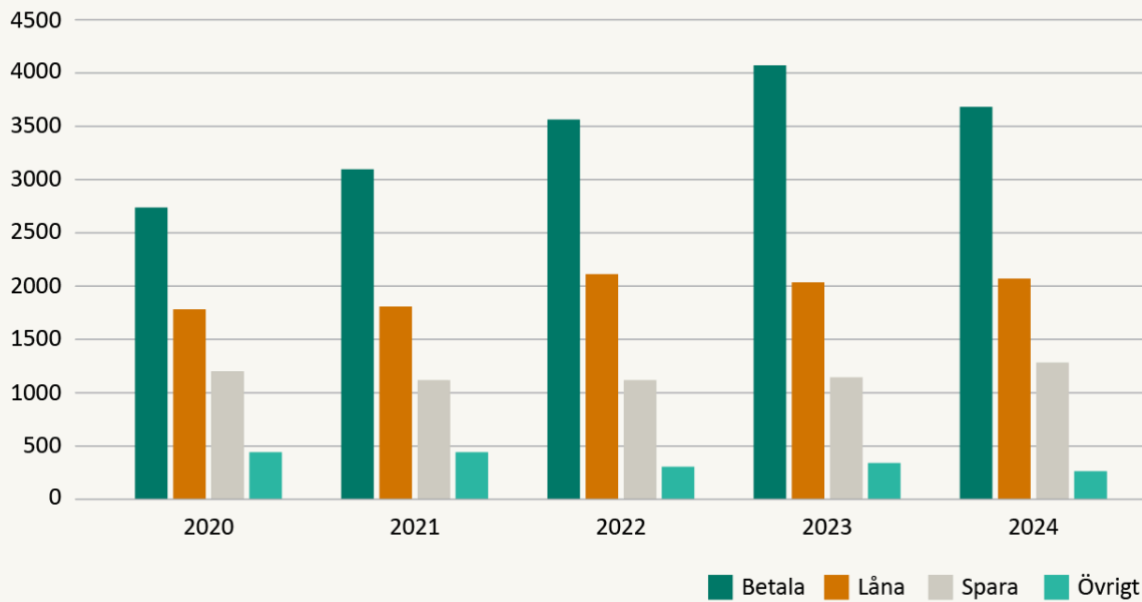
De registrerade ärendena analyseras och utgör underlag för vår återkoppling av konsumentproblem till Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad samt till företagen.

Ärendestatistik – i siffror

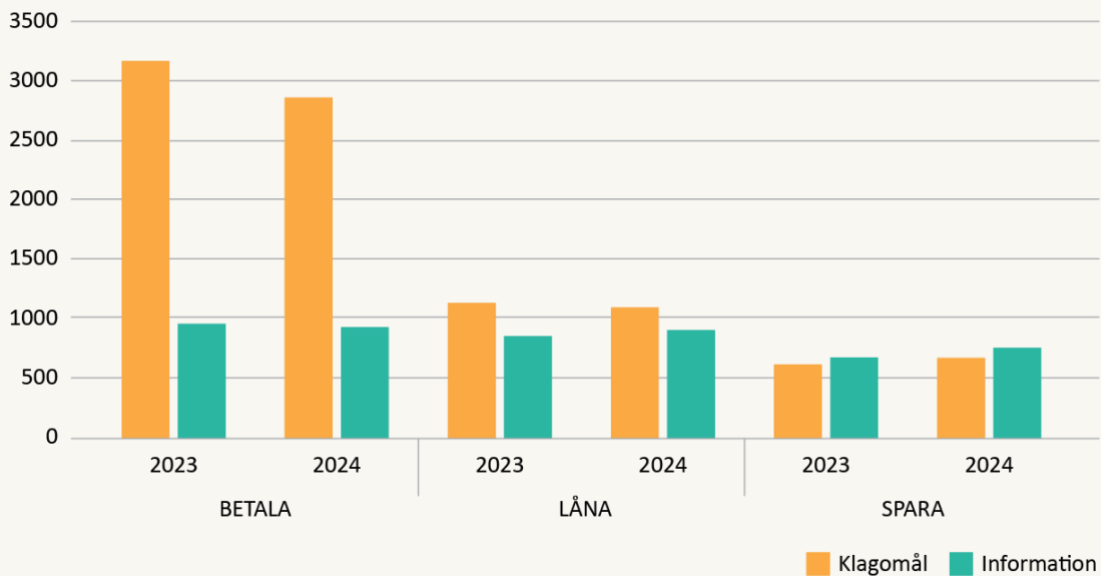
Fördelning av ärenden i huvudgrupper



Ärendefördelning mellan 2020 och 2024



Ärendefördelning – förändring mellan 2023 och 2024



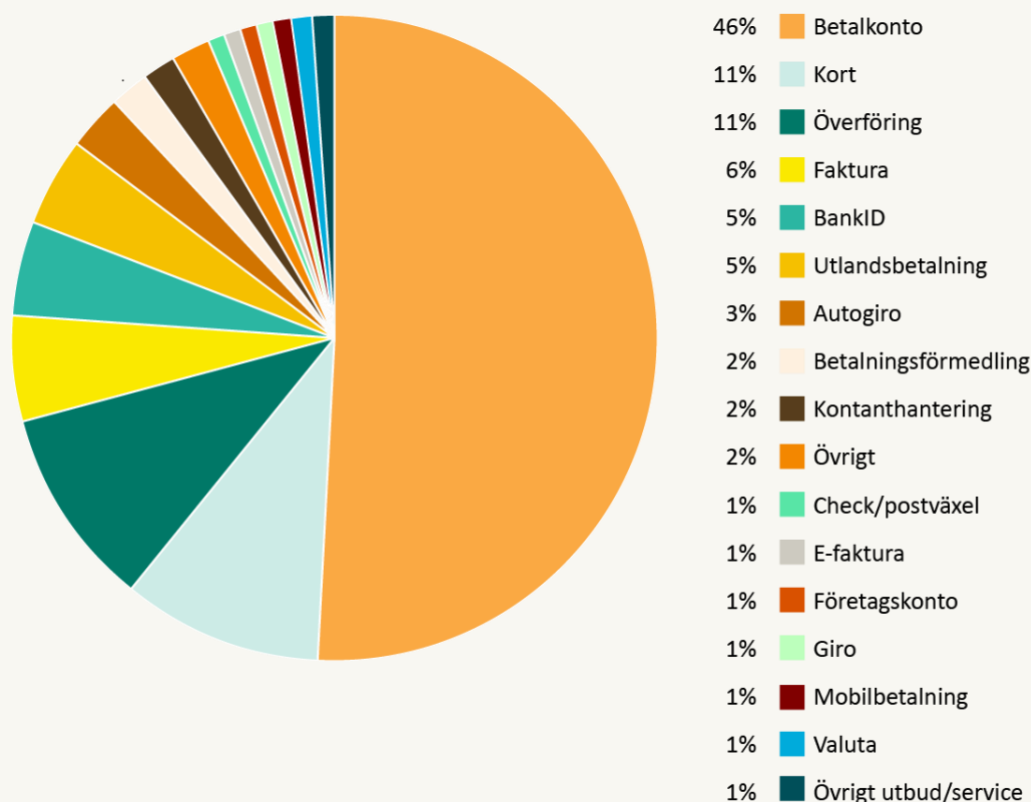
Betala

Under 2024 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå drygt 3 700 ärenden inom området Betala. Det är en minskning med 9 procent jämfört med 2023. Området Betala är, precis som förra året, vårt största område och det är fortfarande två olika sorters ärenden som sticker ut:

- ✔ 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 Spara och Låna men förekommer oftast inom området Betala.

Ärendefördelning – Betala



Analys och kommentarer

Klagomål relaterade till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt

Antalet klagomål som Konsumenternas Bank- och finansbyrå tog emot under 2024 och som var relaterade till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt minskade något jämfört med 2023, men representerade ändå cirka en fjärdedel av alla våra klagomål.

Uppsägning av betalkonto

Klagomål angående uppsagda betalkonton var det vanligaste klagomålet under 2024. Likt tidigare år var den vanligaste orsaken att banken bedömde att de inte hade tillräcklig kundkännedom för att kunna hantera risken för penningtvätt. I många fall där konsumenten fick sitt konto uppsagt föregicks det av att konsumenten fick frågor från banken om insättningar och uttag av kontanter, Swish-betalningar, köp av kryptotillgångar, utlåning till privatpersoner eller överföringar till och från vissa länder. Efter att konsumenten svarat på frågorna, eller inte svarat inom angiven tid, lämnade banken besked att de inte längre hade tillräcklig kundkännedom för att kunna hantera risken för penningtvätt. En annan vanligt förekommande situation var att konsumenten hade flyttat utomlands och att banken ansåg att den saknade tillräcklig kundkännedom, då de inte längre förstod syftet med kontot.

Öppna ett betalkonto

Antalet klagomål där konsumenten blivit nekad att öppna ett betalkonto har ökat under flera år men började minska under 2023 och fortsatte att minska under 2024. Det var trots detta fortfarande ett av de vanligaste klagomålen som vi tog emot under 2024 och det finns anledning att anta att problemet inte har avtagit i den utsträckning som nedgången i antalet klagomål till oss indikerar.

Vi blev ofta kontaktade av andra institutioner och organisationer i samhället som möter konsumenter som har svårt att öppna konton och då framkom det att problemet kvarstår i stor utsträckning. Vad som dock var tydligt i dessa kontakter var att kunskapen kring problemet och regelverket hos de aktörerna har blivit mycket bättre, så att konsumenter snabbare fått hjälp via dem och därför inte haft samma behov av att kontakta oss.

Ett vanligt skäl som konsumenter fått höra från bankerna när de nekats öppna konton, är att deras identiteter inte kunde kontrolleras på ett tillförlitligt sätt, exempelvis för att de saknade en svensk ID-handling. Vanligt förekommande var också att konsumenter som tidigare fått sitt konto uppsagt och sitt BankID spärrat upplevde att det försvårade möjligheten att få öppna ett nytt betalkonto, eftersom den nya banken då ofta ställde frågor och begärde in kontoutdrag från den tidigare banken.

Spärr av betalkonton

Under 2024 såg vi en fortsatt ökning av klagomål där konsumenten fått sitt betalkonto spärrat. Kategorin är numera den tredje vanligaste klagomålskategorin totalt och det näst vanligaste klagomålet relaterat till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt. Med begreppet "spärr" i sammanhanget avses att konsumenten inte kan använda sitt betalkonto för insättningar och betalningar, men att banken ännu inte formellt har sagt upp kontot.

Kategorin av klagomål där konsumenten fått sitt bankkonto spärrat, men inte formellt uppsagt, ökade fortsatt under 2024 och blev vår tredje vanligaste klagomålskategori. Konsumenterna beskrev att banken frågat dem om transaktioner och sedan, efter att konsumenterna svarat på frågorna, spärrat kontona. I många fall spärrades hela konsumentens betalkonto och då kunde inte konsumenten längre genomföra nödvändiga betalningar såsom hyra, el och matinköp.

Ett vanlig ifrågasättande från konsumenterna var varför banken spärrade hela kontot och inte enbart de belopp som låg till grund för frågor. När banken gjorde hela kontot otillgängligt riskerade konsumenten att få sina fakturor överlämnade till inkasso eller Kronofogden samt att bli vräkta när de inte kunde betala sin hyra.



Konsumenten hör av sig: Spärrat konto

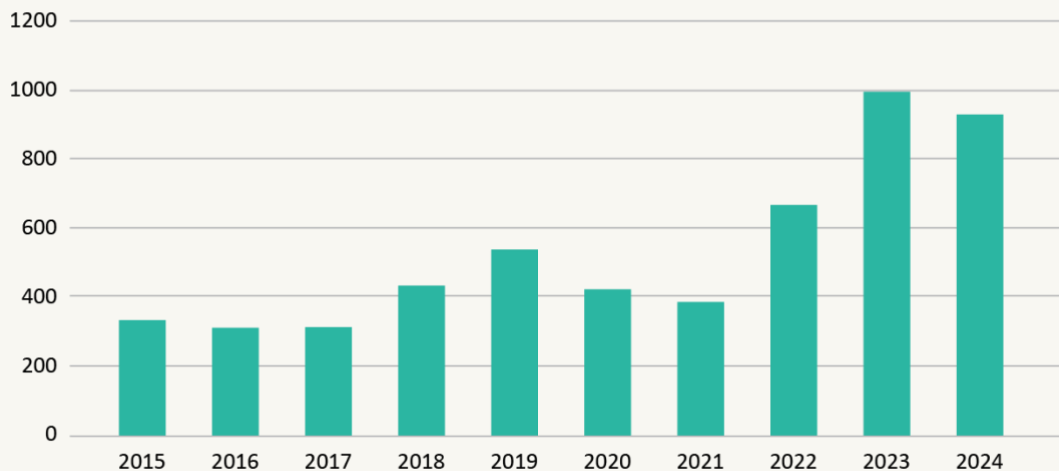
”Jag har fått frågor från min bank om en transaktion. Jag förklarade för banken vad det gällde och kunde redogöra för exakt vad transaktionerna handlat om. Banken spärrade ändå bankkontot och informerade om att det kan ta upp till sex månader att utreda ärendet. Jag har räkningar att betala och förstår inte hur jag ska kunna ta hand om min ekonomi under den här tiden”.

Kundkännedom

Det fjärde vanligaste klagomålet relaterat till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt rörde kundkännedom. Klagomålen inkom i huvudsak från konsumenter som fått kundkännedomsfrågor som de uppfattade var alltför omfattande och svårförståeliga. En del konsumenter ombads översätta dokument, till exempel köpekontrakt vid bostadsköp utomlands, via en auktoriserad tolk som ett led i kundkännedomsprocessen.

Kraven bankerna ställde medförde ofta kostnader för konsumenten. Det förekom även att banken efterfrågade underlag från en tredje part, till exempel kontoutdrag från gåvogivare eller försäljare av bostad, som kunde vara praktiskt omöjligt för konsumenten att få fram.

Uppskattat antal klagomål relaterade till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt



Nekade överföringar

Det femte vanligaste klagomålet relaterat till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt under 2024, kom från konsumenter som blivit nekade att genomföra en överföring, ofta till och från utlandet. Det kunde gälla situationer då konsumenten ingått avtal om att köpa en bostad utomlands, ville hjälpa släkt eller vänner ekonomiskt utomlands, eller fått ett arv i utlandet som skulle överföras till Sverige.

Ett klagomål som vi fick in i allt större utsträckning under 2024 gällde konsumenter som blivit nekade av banken att genomföra ett så kallat kontanttillträde, det vill säga bostadsköp utan bolån. I många fall föregicks då bankens beslut av frågor om pengarnas ursprung och i andra fall hade banken fasta riktlinjer, såsom att konsumenten behövde ha varit kund i minst sex månader innan kontanttillträdet. Situationen ställde till problem för konsumenter som dels riskerade skadestånd gentemot säljaren av

bostaden om de inte betalade enligt avtalet, dels i vissa fall hade hunnit sälja eller säga upp hyresavtalet för sin befintliga bostad.

Långa handläggningstider

Konsumenter som fick sitt konto uppsagt, spärrat eller blev nekad att öppna ett konto upplevde ofta att det fanns begränsade möjligheter att bland annat komplettera sina svar på kundkännedomfrågorna. Konsumenter som ville öppna ett betalkonto kunde behöva boka in ett möte på det lokala bankkontoret och närmast tillgängliga tid låg ibland många veckor framåt.

Många konsumenter upplevde dessutom problem med att få ärendet prövat i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) eftersom de, under de månader som ärendet skulle handläggas i ARN, riskerade finansiell exkludering. Även om konsumenten sedan skulle få bifall hos ARN, garanterade det inte att konsumenten skulle få tillbaka, eller tillåtas öppna, ett konto eftersom ett positivt bifall från ARN i de allra flesta fall innebär att ARN rekommenderar att banken ska ompröva konsumentens rätt till betalkonto.



Konsumenten hör av sig: För lång handläggningstid

"Jag har fått mitt kort spärrat efter att det dragits 16 000 kronor genom obehöriga transaktioner. Köpen gjordes online från USA, hos leverantörer som jag aldrig handlat från. Banken säger att utredningen för detta tar sex till åtta veckor, vilket jag anser är orimligt lång tid."

Bedrägerier och obehöriga transaktioner

Klagomål som rör obehöriga transaktioner och andra typer av bedrägerier har under många år varit ett av Konsumenternas Bank- och finansbyrås allra vanligaste klagomål. De flesta bedrägerierna har kategoriserats inom området Betala.

Antalet ärenden ökade kraftigt under 2022 och 2023. Det berodde troligen delvis på att antalet bedrägerier ökade i allmänhet, men många ärenden var äldre bedrägerier där konsumenten ville begära omprövning med stöd av en dom från Högsta domstolen (HD) som kom i juni 2022. Antalet klagomål planade ut under 2023 och 2024 men låg ändå på en högre nivå än innan HD-domen.

Många konsumenter uppgav till oss att de tyckte att det var problematiskt att reklamera bedrägerierna till banken, bland annat eftersom de själva inte visste exakt vad som hade hänt och därför var beroende av att få information från banken. Konsumenterna beskrev också att de upplevde att reklamationerna tog väldigt lång tid för banken att handlägga och att kommunikationen var bristfällig.

Så kallade investeringsbedrägerier kategoriserade vi inom området Spara och dessa har förekommit under lång tid i varierande omfattning. Att inte antalet ärenden hos oss återspeglar den omfattning av investeringsbedrägerier som har rapporterats från Polisen och Finansinspektionen kan förklaras med att det inte finns någon motpart för konsumenten som är en etablerad och legitim aktör, på samma sätt som det gör vid obehöriga transaktioner och kreditbedrägerier.



Konsumenten hör av sig: Lurad att signera med BankID

”Jag skulle sälja ett bord på en social plattform och blev lurad att använda BankID för vad jag trodde var en transportbokning. I stället drogs totalt 8 000 kronor från mitt kort. Jag förstår inte hur det har gått till och banken nekar ersättning eftersom de påstår att jag godkänt transaktionerna med BankID.”

Nya och nygamla former av bedrägerier

Klagomålen under 2024 angående obehöriga transaktioner och andra bedrägerier var mer varierande än tidigare år. Även metoder som användes för 10–15 år sedan återanvändes av bedragarna för att komma över konsumenternas pengar. Bland annat riktade de in sig på metoder som gick ut på att komma över pengar via konsumenternas kort i stället för att rikta in sig direkt mot betalkontot. Ett oroande faktum är att vi såg en ökning av tillvägagångssättet där bedragarna besökte sitt offer, som ofta var äldre och ensamma konsumenter, i hemmet i samband med obehöriga transaktioner.



Konsumenten hör av sig: Hembesök av bedragare

”Min mamma har råkat ut för ett kortbedrägeri där bedragarna har uppgett de fyra sista siffrorna i hennes kortnummer, vilket fick henne att tro att det var ett legitimt samtal. Därefter kom bedragarna hem till mamma och fick henne att överlämna kort och koder och kunde sedan genomföra transaktioner på 20 000 kr vardera uppdelat på två kort. Ena kortaktören har ersatt mamma med hela beloppet medan den andra aktören nekar ersättning och säger att hon varit särskilt klandervärd.”

Räddningsfasen

I den så kallade Räddningsfasen blir konsumenten som råkat ut för bedrägeri, kontaktad av någon som påstår sig representera exempelvis en advokatbyrå eller en myndighet och ska ”rädda” de pengar som konsumenten blivit av med. I själva verket är det samma bedragare som lurar konsumenten på nytt. Detta har varit vanligt förekommande avseende investeringsbedrägerier.

Det nya under 2024 var att samma metod användes i samband med andra typer av bedrägerier. Bedragaren kontaktade konsumenten på nytt och manipulerade konsumenten till att exempelvis göra kreditköp eller genomföra nya transaktioner, i tron att de tidigare förlorade pengarna skulle ”räddas”.

Att bedragarna ger sig på samma konsumenter som de redan har lurat kan bero på att olika åtgärder gjort det svårare för dem att lura nya konsumenter. Dessutom vet bedragarna vilka de redan har lyckats lura och att majoriteten av dem inte fått ersättning från något håll, vilket innebär att många har en stark förhoppning om att få tillbaka sina pengar och på grund av detta blir enklare att manipulera.



Konsumenten hör av sig: Underlag för reklamation

”Jag har råkat ut för ett bedrägeri där banken påstår att de två transaktionerna i fråga är signerade med BankID. Jag har inte använt mitt BankID. Är inte banken är skyldig att lämna ut någon form av underlag som visar att mitt BankID verkligen har använts?”

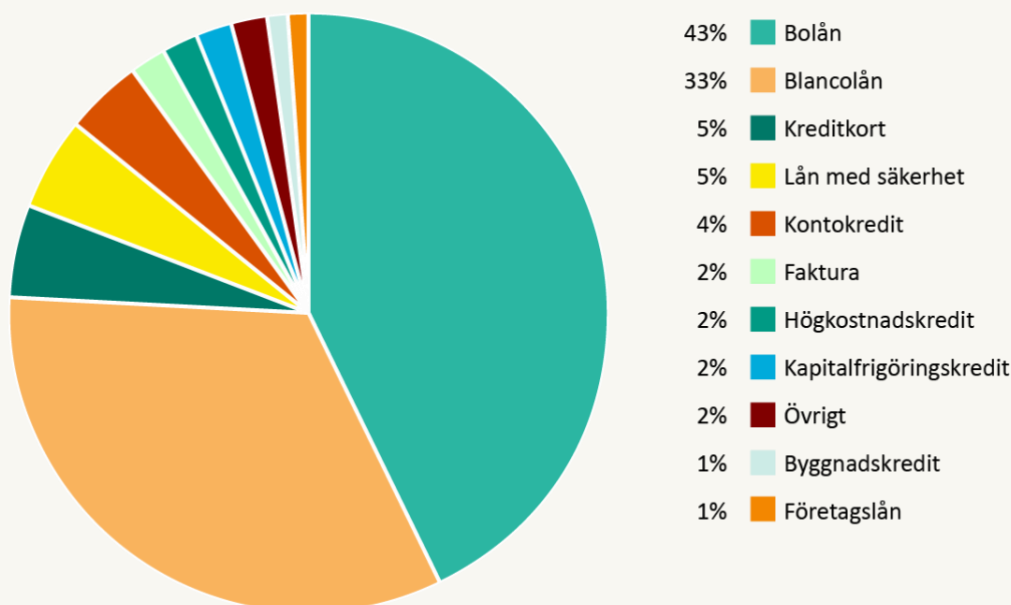
Låna

Under 2024 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå drygt 2 050 ärenden inom området Låna. Det är en marginell ökning jämfört med 2023. Av samtliga ärenden har vi klassificerat 57 procent som klagomål. Året före var andelen klagomål 59 procent.

Inom området Låna handlade nästan 900 ärenden om bolån. Det var en marginell minskning med jämfört med 2023. Det är klagomålen som sjunker, medan antalet informationsärenden har ökat.

Antalet ärenden om konsumtionslån uppgick till drygt 900, vilket är en minskning med 10 procent jämfört med 2023. Som konsumtionslån räknar vi blancolån, kontokrediter, kortkrediter och butikskrediter, lån med säkerhet och högkostnadskrediter.

Ärendefördelning – Låna



Analys och kommentarer

Bolån

Antalet ärenden om bolån låg under 2024 på samma nivå som 2023, men den andel som vi kategoriserade som klagomål minskade något.

Vår Bolånekalkyl och vår jämförelse över boräntor var de två mest besökta sidorna på hela webbplatsen och faktasidan om bolån var också mycket välbesökt. Det visade att konsumenterna hade ett stort behov av information och vägledning om bolån. Efter en lång tid av räntehöjningar

började boräntorna sjunka under våren i och med att Riksbanken sänkte styrräntan i flera steg. Detta genererade många frågor från konsumenterna.

De vanligaste klagomålen i vår vägledning rörde amorteringsregler, räntor samt avtal och villkor.

Amortering

Det vanligaste klagomålet inom bolåneområdet handlade, liksom tidigare år, om amortering och framför allt amorteringskraven. Vanliga klagomål utgjordes av att banken nekade konsumenten att göra en omvärdering av bostaden efter en större renovering, att konsumenten inte var överens med banken om det amorteringsgrundande värdet eller när det fastställdes, eller att banken nekade att ta hänsyn till vissa inkomster vid beräkning av skuldkvoten. En del konsumenter hade begärt tillfällig amorteringslättning men fick avslag från banken.

Ett annat exempel på klagomål var att banken gjort ett misstag när de bedömde att konsumenten inte behövde amortera på bolånet. Då banken upptäckte misstaget höjde de amorteringen eller skickade ut ett nytt avtal med amortering som konsumenten anmodades godkänna.

Vi fick också klagomål om att banken inte gått med på att höja den löpande amorteringsnivån. Banken hänvisade då till att det går bra att göra enstaka amorteringar men att man inte kan öka på månadsamorteringen.

Konsumenterna ställde även många frågor om amorteringsreglerna som kunde kategoriseras som informationsärenden.



Konsumenten hör av sig: Högre amortering efter bankens misstag

"2022 tog jag ett tilläggs lån med amortering på 500 kronor per månad. Nu begär banken att jag ska amortera med 2 900 kronor på grund av att banken menar att de gjorde en värdering som de inte skulle ha gjort. Jag har flera bolån och när jag tagit ett nytt lån menar banken att de krävt för lite i amortering. Nu har banken sagt att de räknat fel och att de är skyldiga att kräva mer i amortering. Får de göra så?"

Avgifter, kurser och ränta

Ett vanligt klagomål som gällde räntan på ett bolån var att banken och konsumenten inte var överens om vilken ränta eller vilken rabatt som varit avtalad. Konsumenten hade exempelvis fått en uppgift per telefon, som banken sedan inte stått fast vid. I sådana fall hade banken inte heller återkopplat till konsumenten och säkerställt vad man kommit överens om, vilket lett till tvister.

Andra klagomål handlade om att banken gjort ett misstag genom att erbjuda en alltför låg ränta, och att banken därefter återkommit och meddelat att de gjort fel och att räntan ändrats.



Två konsumenter hör av sig: Banken har höjt räntan

"Jag har vid telefonsamtal med banken blivit lovad en viss lägre ränta om jag behåller rörlig ränta. Banken har sedan höjt räntan och jag har försökt få del av det inspelade samtalet, men banken säger att de inte kan hitta det."

"Jag satte om mitt bolån på en ny treårsperiod och fick en villkorsbilaga med den ränta vi kommit överens om. Efter två månader hörde banken av sig och meddelade att det skett ett misstag med räntan och ville att jag skulle skriva under ett nytt avtal med en högre ränta."

En del konsumenter klagade över att de hade en för hög ränta, framför allt att räntan var sämre jämfört med vad andra kunder fått. Vissa konsumenter försökte förhandla med banken om sin boränta, men banken nekade med hänvisning till för låg inkomst eller var helt enkelt inte intresserad av att föra en diskussion. Konsumenterna framförde också att de tyckte att det var svårt att veta hur de skulle agera och att de inte riktigt förstod begrepp som listränta och snittränta.

De vanligaste informationsärendena handlade om räntor och rabatter, exempelvis hur det fungerar med bindningstider, när och hur konsumentens ränta påverkas när Riksbanken sänker styrräntan, om banken ensidigt kan ändra en överenskommen rabatt och vilka argument som är bäst inför en förhandling med banken.

Vi tog emot några klagomål på att banken bundit om konsumentens lån på en ny motsvarande period som den tidigare och att de då fått en längre bindningstid än vad de hade tänkt sig. Att förnya bindningstiden till en ny motsvarande tid stämmer överens med bestämmelser i konsumentkreditlagen, men de flesta banker har sedan länge övergått till att lägga lånet på tre månaders bindningstid om konsumenten inte har hört av sig med något annat önskemål. Några mindre banker verkade tillämpa den äldre rutinen.

Avtal/villkor

Klagomål som vi registrerade under rubriken avtal eller villkor inrymde många olika problem som exempelvis handlade om oklarheter i samband med låneansökningar eller omsättning av bolån, frågor om värdering, säkerhetsbyten, pantsättning med mera. Exempelvis var konsumenten osäker på vad de kommit överens om beträffande sitt lån, de visste inte om banken verkligen godkände lånet och banken dröjde med att skicka ut lånehandlingar.

Ett annat exempel var att konsumenten fick löfte om ett bryggglån eller någon annan lösning på ett finansieringsproblem men att detta sedan inte gick i lås. I vissa fall hade konsumenten haft kontakt med en viss handläggare på banken och uppfattat att allt var klart med lånet, men sedan hade den handläggaren slutat och då ställde banken helt nya krav på konsumenten som gjorde att lånet inte beviljades.



Konsumenten hör av sig: Osäker på om banken beviljat ett lån

”Jag har ett lånelöfte och enligt mäklaren har banken godkänt den fastighet som jag nu har köpt. Banken vill dock inte skicka ut skuldebrevet förrän 30 dagar innan tillträdet. Jag blir nu osäker på om lånet verkligen är beviljat eller om det finns en risk för att pengarna inte kommer att betalas ut, även om bolånehandläggaren sagt att lånet är beviljat?”

En del informationsärenden handlade om vad som händer med ett gemensamt bolån vid en separation. Konsumenter undrade huruvida det fanns någon lösning om banken nekade att godkänna att bara den ena parten tog över lånet ensam. Liknande frågor uppstod om en av två låntagare avlidit och den efterlevande parten inte haft tillräcklig återbetalningsförmåga enligt bankens kalkyl.

Problem med låneinsats

Klagomål fortsatte att komma till oss om en särskild bank som inte har återbetalat den låneinsats som konsumenten betalat till banken för att beviljas lån enligt bankens villkor. Trots att konsumenten har löst sitt lån för flera år sedan har ingen återbetalning skett av låneinsatsen, som kan vara stor. Anledningen till att banken inte återbetalat insatserna till konsumenterna är att

banken inte uppfyller Finansinspektionens krav på kapitaltäckning. Konsumenterna ifrågasatte detta och flera uttryckte att de hade stort behov av pengarna.

Kontanttillträde

Konsumenter som ville köpa en bostad utan att ta ett bolån behövde hjälp från sin bank för att överföra köpeskillingen till säljarens bank. Efter att flera banker införde avgifter för att hjälpa till med ett sådant så kallat kontanttillträde, har konsumenter ifrågasatt storleken på avgiften som ofta uppgår till 5 000 kr.

Under 2024 inkom dessutom ett antal klagomål över att banken nekat att utföra tjänsten över huvud taget. Motiveringen kunde vara att konsumenten inte varit kund i banken tillräckligt länge, att konsumenten inte var en "premiumkund" eller att banken inte erbjöd tjänsten alls.



Konsumenten hör av sig: Problem med kontanttillträde

"Jag bor i Danmark och ska köpa bostad i Sverige. Jag har bott i Sverige tidigare och har sedan dess varit kund i en bank där jag har kapital sparat. Nu vill jag få hjälp av banken med ett kontanttillträde men banken säger nej med hänvisning till att jag inte räknas som kund i banken. Tillträdet till bostaden är planerat om en månad".

Konsumtionslån

Antalet ärenden som gällde konsumtionslån ökade jämfört med 2023. En övervägande del var klagomålsärenden, som stod för ungefär två tredjedelar av det totala antalet. En tredjedel var informationsärenden.

Området konsumtionslån omfattade allt från snabb lån på små belopp, butikskrediter, kreditkort och kontokrediter som konsumenten tagit i samband med köp, till blacolån på över en halv miljon kronor. Räntor och avgifter var ofta mycket höga och villkoren kunde vara svåra för konsumenten att förstå.

Det fanns många långgivare på marknaden men konsumentens möjlighet att byta bank för att få bättre villkor var sannolikt ofta liten. Därtill fick konsumenten att förhandla om räntan på konsumtionslån anses ha varit obefintlig.

Många konsumenter klagade över att räntorna höjdes när ränteläget gick upp men att långgivaren inte gjorde motsvarande sänkningar när ränteläget gick ner, eller att skulden inte minskade trots att de betalade på lånet länge. Att konsumenterna inte fick tydliga svar eller förklaringar på frågor och klagomål eller att kreditgivaren inte svarade alls var ett annat exempel.

Räntor

Ett av de vanligaste klagomålen gällande räntor under 2024 var att långgivaren genomförde kraftiga räntehöjningar och att räntenivån var hög. Många konsumenter ifrågasatte varför de inte fick sänkt ränta på sina lån efter att Riksbanken började sänka styrräntan i maj 2024. Enligt konsumentkreditlagen får långgivaren höja en rörlig ränta på grund av exempelvis ökade upplåningskostnader, men ska tillämpa ett avtalsvillkor om ändring av räntan på samma sätt både till konsumentens förmån och nackdel.



Två konsumenter hör av sig: Banken sänker inte räntan

”Jag tog ett lån för några år sedan och tyckte att räntan var hög, men sedan dess har räntan bara höjts och är nu uppe i 29 procent. Jag har varit i kontakt med banken men de säger att de inte har gjort något fel.”

”Jag har ett lån med rörlig ränta. Banken var snabb med att höja räntan vid Riksbankens höjningar, däremot har de inte sänkt räntan nu när Riksbanken sänkt den. Jag kontaktade banken och frågade varför de inte sänkte räntan men de svarade bara att de inte kommer att sänka räntan. Måste inte banken inte ändra räntan även när det är till kundens fördel?”

Räntefria krediter

Ett vanligt klagomål gällde erbjudanden om räntefria krediter eller krediter med en låg kampanjränta. Enligt långivarnas villkor gällde kampanjräntan under förutsättning att konsumenten följde betalningsplanen exakt och exempelvis inte blev sen med någon betalning. Skulle någon avvikelse ske, övergick krediten till långgivarens ”normalkredit”, enligt villkoren. Villkoren var ofta svåra att upptäcka för konsumenten och på avier kunde ”lågsta belopp att betala” anges trots att detta belopp var lägre än den betalning som krävdes enligt kampanjvillkoren.



Konsumenten hör av sig: Betalning har lett till nya villkor

”Jag valde avbetalning på 24 månader eftersom det var räntefritt. Av misstag betalade jag den första fakturan två gånger och nu hävdar långgivaren att jag därmed valt 12 månaders avbetalning men inte betalat fullt belopp. Därmed ändras räntan från 0 procent till närmare 24 procent.”

Skulden minskar inte

Klagomål om att lånen var dyra och att skulderna inte minskade eller minskade väldigt långsamt var vanliga under 2024. Konsumenternas uppfattning var att de betalat enligt plan och de inte fått förklaringar till varför skulden aldrig minskade.

Räntehöjningar och betalningsfria månader kunde vara en delförklaring, men också att det rörde sig om annuitetslån med långa återbetalningstider. Lånen fungerar så att konsumenten alltid betalar samma belopp, men de första åren går betalningarna framför allt till ränta och avgifter och amorteringsdelen är liten.

Hur dessa villkor påverkar lånen var svårt för en konsument att förstå då mycket fokus i marknadsföringen handlade om månadsbeloppen.

Kreditprövning

Klagomål om bristfälliga kreditprövningar har liksom tidigare år varit relativt vanliga. Det rörde sig i många fall om konsumenter som var arbetslösa eller studerade eller hade höga skulder sedan tidigare, men som ändå beviljats nya krediter. I en del fall var det föräldrar till en ung vuxen som kontaktade vår vägledning och ifrågasatte hur krediterna kunde beviljas.



Konsumenten hör av sig: Bristfällig kreditprövning

”Min dotter har haft problem med skuldsättning på grund av sjukdom. Nu är skulderna väldigt stora och det finns ingen möjlighet att betala. Ett av lånen är på 700 000 kronor med 20 procent ränta och jag ifrågasätter hur kreditgivaren över huvud taget kunde bevilja detta.”

Kundtjänster

Ett annat vanligt klagomål under 2024 var att konsumenten inte fick någon hjälp eller inte fick tillräckliga förklaringar när de vände sig till långivaren med ett problem. Det kunde röra sig om aviseringar som konsumenten inte tyckte stämde eller inte förstod, tilläggskrav efter att konsumenten trott att krediten varit löst eller överenskommelser om betalningsplaner som inte infrias. I vissa fall hade långivaren inte alls återkommit med svar eller inte gått att få tag på över huvud taget.



Konsumenten hör av sig: Bristfällig information

”Jag har haft ett lån men löste det i förtid med hjälp av ett lån från en annan bank. Trots att lånet ska vara helt avbetalat har långivaren skickat krav på ytterligare betalning och även höjt räntan. Jag har försökt få svar på vad kravet grundar sig på och begärt att få underlag. Långivaren har inte gett något sådant och det har varit svårt att få kontakt med dem.”

Lånebedrägerier

Klagomål om lånebedrägerier låg på ungefär samma antal 2024 som 2023. I många fall hade en bedragare tagit lån i konsumentens namn som en del av ett större bedrägeri där man också kommit över pengar från konsumentens konton. Bedragaren lyckades få konsumenten att godkänna ett nytt BankID som bedragaren sedan använde, och det såg då ut som att det var konsumenten som ansökt om och signerat lånet.

Vi fick också samtal från konsumenter som blivit hotade eller tvingade att använda sitt BankID, eller lurats genom social manipulation att använda sitt BankID.

I en del fall har konsumenten bestridit ansvaret för lånet och långivaren har pausat lånet, men inte avskrivit det, i avvaktan på polisutredningen. När polisutredningen har lagts ner utan att någon kunnat ställas till svars, ibland efter flera år, har långivaren återkommit och krävt att konsumenten ska betala.

Vi fick också klagomål från konsumenter som råkat ut för investeringsbedrägeri och lurats att signera låneansökningar för att på så sätt få pengar till själva investeringen, eller där konsumenten blivit utsatt för ett så kallat romansbedrägeri och tagit lån när de egna tillgångarna inte räckt till. Det förekom också klagomål om falska långivare, där aktörer framställt sig som utländska banker som erbjudit förmånliga lån. För att få del av de förmånliga lånen krävdes konsumenten på avgifter som skulle betalas i förväg, vilket inte alltid framkom i själva erbjudandet.

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 BankID eller förfalskat namnteckningen.

Antalet klagomål 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 BankID eller säkerhetsdosor. Dessa bedrägerier redovisar vi under området Betalningar.



Konsumenten hör av sig: Bedragare krävt avgifter för ett fiktivt lån

”Jag fick ett erbjudande via ett chattprogram om att ta ett lån på 50 000 euro och har betalat in 285 euro för att de ska behandla min ansökan. Nu vill banken ha ytterligare 800 euro för att jag ska kunna disponera lånet.”

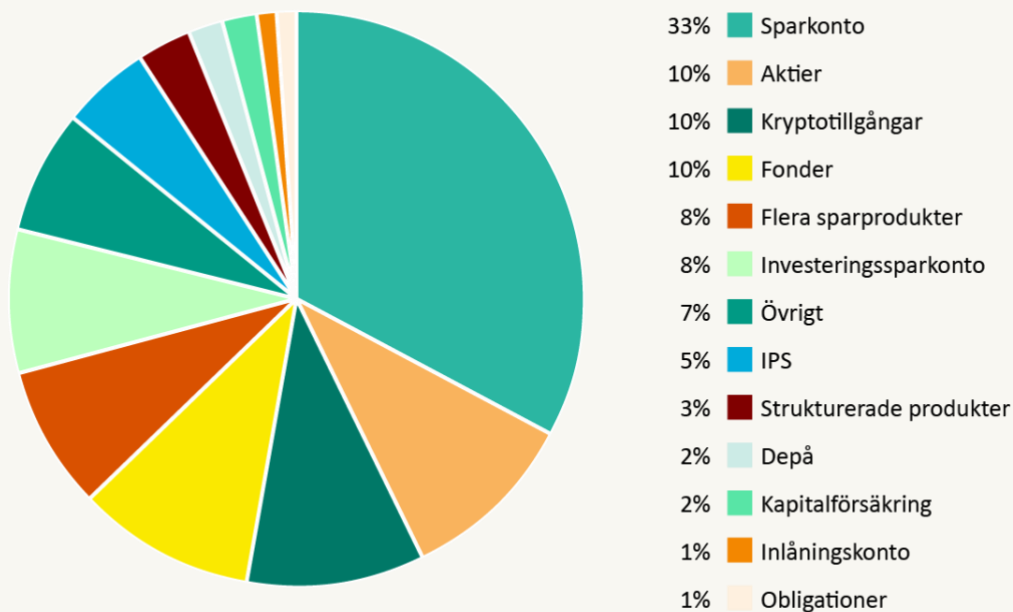
Spara

Under 2024 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå drygt 1 300 ärenden inom området Spara. Det var en ökning med drygt åtta procent jämfört med 2023. Både klagomålen och informationsärendena ökade jämfört med föregående år.

De produkter och tjänster som var föremål för flest klagomål 2024 var sparkonton, fonder, aktier och kryptotillgångar i fallande ordning. Skillnaden mot 2023 var att klagomålen angående fonder ökade medan klagomålen gällande sparkonto, aktier och kryprovalutor minskade.

De vanligaste informationsärendena inom Spara under 2024 gällde insättningsgarantin för sparkonton. Därefter följde frågor om sparräntor och frågor om huruvida vissa aktörer hade tillstånd för erbjudna sparkonton.

Ärendefördelning – Spara



Analys och kommentarer

Sparkonton

Konsumenter har fortsatt haft ett stort intresse för ett tryggt sparande på sparkonton under 2024, vilket vi märkte både i vägledningen och genom statistikmätningar på vår webbplats. Många aktörer som erbjöd sparkonton sänkte både de fasta och rörliga inlåningsräntorna under året efter att styrräntan sänktes, vilket troligtvis bidrog till ett ökat intresse hos konsumenterna att få mer information om sparkonton och aktörerna som erbjöd sparkonton.

Under 2024 ökade antalet ärenden inom kategorin Spara med cirka åtta procent och Sparkontojämförelsen låg under hela året bland de topp 10 mest besökta sidorna på webbplatsen.

Det fanns ett fortsatt intresse hos konsumenter att öppna sparkonto i nischbanker och digitala banker då de erbjöd högre inlåningsräntor än storbankerna och vi fick till följd av det många frågor från konsumenter om insättningsgarantin och aktörernas seriositet.

Vår sparkontojämförelse utökades med nya aktörer då fler företag erbjöd inlåningskonton till svenska konsumenter. Etablerade aktörer som funnits med sedan tidigare erbjöd nya typer av konton med exempelvis fördröjda uttag (i syfte att bekämpa bedrägerier) som också lades till i jämförelsen.

Investeringsbedrägerier

Konsumenter var fortfarande intresserade av att investera i olika kryptotillgångar, främst Bitcoin, under 2024 och vi fick många samtal om investeringsbedrägerier. Det rörde sig ofta om investeringsbedrägerier där konsumenter främst blivit lurade att investera i via sociala medier.

De flesta konsumenter som ringde till vår vägledning hade vid samtalet redan blivit utsatta för investeringsbedrägeri och undrade om de kunde få hjälp med att få pengarna tillbaka på något sätt. I så gott som samtliga fall trodde konsumenten att de investerat i, eller med hjälp av, ett utländskt bolag och pengarna hade oftast gått till mottagare i andra länder. Detta gjorde att vissa konsumenter blev lättare att manipulera och övertalas att använda betalningsmetoder de inte kände till, betala olika påstådda avgifter och skicka pengar till mottagare vars identitet och tillstånd var svåra att kontrollera.

Vi fick också samtal från många konsumenter som befann sig i den så kallade "Räddningsfasen", där de blivit vilseledda av bedragaren att tro att de kunde få hjälp att rädda pengarna de förlorat vid det första bedrägeriet.

Investeringssparkonton (ISK)

Antalet ärenden som rörde investeringssparkonton (ISK) mer än fördubblades 2024 jämfört med 2023. Klagomålen nästan tredubblades och antalet frågor om hur ett investeringssparkonto fungerar ökade också kraftigt. Både faktasidan med information om ISK och jämförelsen av olika bolags ISK-konton på webbplatsen var välbesökta.

Klagomålen vi tog emot under året handlade framför allt om handläggningstiden vid flytt av ett ISK-konto mellan två ISK-institut. Många konsumenter uppfattade handläggningstiden som orimligt lång.

De frågor som konsumenterna ställde, och som vi registrerade som informationsärenden, gällde framför allt de skatterättsliga reglerna för ISK-konton. Konsumenterna ville exempelvis få information om de skattelättnader för bland annat ISK-konton som föreslogs börja gälla från och med 1 januari 2025. Konsumenterna undrade också över vilka för- respektive nackdelar ett ISK-konto hade

jämfört med andra sparprodukter och vi har tidigare, av den anledningen, tagit fram en jämförelse mellan ISK och kapitalförsäkring som också finns publicerad på webbplatsen.

Andra exempel på frågor som konsumenterna hade rörde flytt av ISK-konton mellan olika institut, frågan om underåriga kan öppna ISK-konton och om det är tillåtet att samäga ett ISK-konto.



Konsumenten hör av sig: Lång handläggningstid på ISK-frågor

”Jag ska flytta mitt ISK till en annan bank. Vissa av fonderna behöver säljas men fem av sju fonder kan flyttas över. Det har nu gått fem veckor men fonderna finns fortfarande inte hos den nya banken. Ska det verkligen ta så här lång tid? Jag får dessutom olika besked från olika handläggare om anledningen till dröjsmålet.”

Individuellt pensionssparande (IPS)

Klagomål gällande IPS mer än fördubblades under året men det fanns ingen tydlig trend eller uppenbar orsak synlig bakom ökningen, utan klagomålen rörde allt från hur skattelagstiftningen är utformad till långa handläggningstider i samband med flytt av IPS-konton.

För de allra flesta sparare är IPS inte längre en skattegynnad sparform och nyförsäljningen är därför låg. Informationsärendena avseende IPS rörde därför framför allt konsumenter som redan hade ett IPS-konto och som önskade information om hur utbetalningen från kontot skulle ske och vilka eventuella valmöjligheter som spararen har när det gäller att till exempel få välja eller ändra utbetalningstid. Vi fick även frågor om förmånstagare och deras möjligheter att kunna förfoga över sparandet på ett IPS-konto och vad som händer vid en IPS-sparares död.

Rådgivning

Vi har under senare år sett en nedåtgående trend vad gäller klagomål på investeringsrådgivning. 2024 bröts dock den nedåtgående trenden och antalet klagomål mer än fördubblades jämfört med 2023.

Klagomålen rörde främst att konsumenter var missnöjda med värdeutvecklingen på sina placeringar och därför hade frågor om rådgivarens eventuella skadeståndsansvar för det. Konsumenterna efterfrågade information om i vilka situationer en rådgivning kan anses vara vårdslös och därmed skadeståndsgrundande. Konsumenterna ville få mer information om vilka regler som gäller och var de kunde vända sig om de ville få ett skadeståndsanspråk prövat.

Utöver klagomål om rådgivning tog vi även emot informationsärenden, exempelvis frågor om tillstånd för att få lämna investeringsrådgivning.



Konsumenten hör av sig: Vårdslös rådgivning

”Jag har vid ett investeringsrådgivningstillfälle fått ett paket med produkter som inte matchar min riskklass. Räknas detta som vårdslös rådgivning och har jag rätt att få ut kopior på dokumentationen om det skulle vara så att jag inte hittar mina avtal med rådgivaren?”

Ställföreträdarfrågor

Det vanligaste informationsärendet till Konsumenternas Bank- och finansbyrå har länge varit hur en konsument kan hjälpa en anhörig med bankärenden. Vi har även noterat att många konsumenter stöter på problem när de ska använda sig av anhörigbehörighet eller framtidsfullmakt hos banken för att hjälpa en anhörig med bankärenden, vilket medför att vi även får många klagomål kring denna fråga.

Reglerna för anhörigbehörighet och framtidsfullmakt infördes genom lagstiftning för över sju år sedan. Utifrån vad vi känner till har endast några få banker utvecklat system och rutiner för ställföreträdare där konsumenten kan logga in på internetbanken med sin egen säkerhetslösning och bistå den anhörige med bankärenden.

De flesta banker erbjuder dock inte någon sådan lösning och konsumenter beskrev bland annat att de hade problem med att få banken att acceptera en – enligt lagkraven – korrekt upprättad framtidsfullmakt och där bankens klagomålsansvariga inte gav konsumenten något skriftligt svar på varför fullmakten inte godtogs.

I vissa fall krävde banken att en god man i stället skulle förordnas för fullmaktsgivaren, vilket konsumenten fick avslag på hos Överförmyndarnämnden eftersom en giltig framtidsfullmakt redan fanns tillgänglig.

Vi fick också in klagomål från konsumenter som berättade att banken krävt att ställföreträdaren själv skulle komma in till bankkontoret för att exempelvis betala räkningar åt den anhörige, vilket blev problematiskt för många konsumenter som kanske bodde långt från ett fysiskt bankkontor. I de fall där banken saknade fysiskt kontor krävde banken många gånger att framtidsfullmakten skickades in i original via post varje gång den skulle nyttjas, något som konsumenten upplevde som en risk då dokumentet kunde försvinna i postgången.



Konsumenten hör av sig: Svårt att hjälpa anhörig i praktiken

”Jag, som har en giltig fullmakt, behöver hjälpa min pappa med att bland annat betala hyra och räkningar. Både jag och pappan har tillgång till internetbank och BankID men eftersom jag inte får använda pappas BankID och banken inte har något system där jag kan komma åt hans konton genom min inloggningsfunktion, kan jag inte rent praktiskt hjälpa pappa.”

Dödsbon och hantering av arvskiten

Under 2024 fortsatte vi få in klagomål från konsumenter om bankens hantering av arvskiten, där konsumenter framför allt klagade på långa handläggningstider när banken skulle betala ut medel till arvingarna från den avlidnes konton.

Konsumenter undrade ofta om det finns några regler för hur lång tid en utbetalning får ta. Konsumenter berättade att de inte förstod varför det tog så lång tid, samt att de även ibland lidit ekonomisk skada på grund av tidsåtgången.

I de flesta fall var det dödsbodelägare eller företrädare för ett dödsbo som hörde av sig till oss och för att tydliggöra detta i vår statistik införde vi den nya parametern ”Dödsbo” i juni 2024. Vägledaren som handlade ett sådant ärende kunde därmed välja ”Dödsbo” som person i stället för ”Konsument” för att fånga dessa frågeställare i statistiken. Vi registrerade 138 ärenden under denna parameter under 2024 (fram till 2024-12-10).

Webbplatsen

Webbplatsen konsumenternas.se är den största kanalen för Konsumenternas Bank- och finansbyrås kommunikation med konsumenter. Konsumenten kan ta del av fakta, blogginlägg, nyhetsartiklar och använda många avancerade jämförelse- och kalkylinlägg. Via webbplatsen kan konsumenten även skicka in frågor till vår konsumentvägledning och ta del av vår podcast.

Utbudet på webbplatsen möjliggör för oss att informera och hjälpa väldigt många konsumenter varje år, samt bidrar till transparens i branschen. Webbplatsen drivs gemensamt av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå.

Under 2024 besöktes konsumenternas.se, precis som 2023, inte mindre än 3 miljoner gånger. Besöksstatistiken påverkas dock av omvärldsfaktorer, som att många besökare väljer att inte acceptera spårningscookies via datorns eller mobilens webbläsare.

Nya och uppdaterade kalkyler

Våra jämförelse- och kalkylverktyg är på många sätt både unika och komplexa sett till bredden av innehåll och funktionaliteter.

I februari 2024 lanserade vi ytterligare ett nytt beräkningsverktyg: Sparkalkylen. Kalkylen förenklar beslut om val av sparkonto genom att tydliggöra skillnaden mellan nominell och effektiv ränta och visar hur olika avgifter, bindningstider och tidpunkt för ränteutbetalning påverkar konsumenternas sparande.

I februari uppdaterades även bolånekalkylen med mer information och nya funktioner, bland annat en återbetalningsplan och ett diagram som visar hur bolånet och kostnad sjunker månad för månad under lånets löptid i takt med amorteringens storlek.

Löpande utveckling och konsumentfokus

Under 2024 genomförde vi ytterligare uppdateringar efter synpunkter samlade från konsumenttester av webbplatsen i slutet av 2022. Det gällde såväl design och funktioner, som innehåll och texter. Under hösten 2024 genomfördes nya konsumenttester som visade att fler förändringar och uppdateringar behöver göras för att möta besökarnas och konsumenternas behov och förväntningar inom olika områden. Detta ska prioriteras under 2025 och 2026.

Bolåneverktyg lockar många besökare

Våra olika jämförelse- och kalkylverktyg för bolån och boräntor lockade väldigt många besökare till webbplatsen. Samtliga jämförelse- och kalkylverktyg på webbplatsen hade totalt ca 1,8 miljoner visningar under 2024, varav ca 1,1 miljoner visningar var på Konsumenternas Bank- och finansbyrås olika verktyg.

Bolånekalkylen, boräntejämförelsen och ränteskillnadsersättningskalkylen var bland de tio mest visade sidorna under 2024. Bolånekalkylen och boräntejämförelsen hade sammanlagt nästan en halv miljon visningar. Lånekalkylen för blacolån och sparkontojämförelsens båda sidor återfanns också på topplistan. Faktasidan om amorteringskrav på bolån och jämförelsen för bankkort och kreditkort hamnade inte långt ifrån topplistan.

Utbildning

Konsumenternas Bank- och finansbyrå 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 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. Vi har under året deltagit som föreläsare i åtta grund- och fördjupningsutbildningar 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. Vår medverkan bestod av att hålla föreläsningar för dessa vidareinformatörer om aktuella bankfrågor och bedrägerier.

Vi deltog även i fyra kurstillfällen av "*Trygga din ekonomi på äldre dar*" som riktar sig till en äldre målgrupp – seniorer från flera seniorförbund, bland annat PRO och SPF Seniorerna. Vi höll föreläsningar om aktuella bankfrågor och bedrägerier.

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 vår verksamhet, vilka frågor vi får i vår vägledning samt vilka möjligheter vi har att informera och hjälpa dessa konsumenter.

Organisation

Konsumenternas Bank- och finansbyrå är en oberoende stiftelse som kostnadsfritt vägleder konsumenter genom fakta och information inom det finansiella området. Vi fångar även upp och vidarebefordrar konsumenternas synpunkter 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

Fredrik Nordquist, biträdande chef

Edith Grundin

Susanne Johansson

Olivia Kanehorn

Eva Lindström (t. o. m. 2024-12-03)

Erik Hellenius

Ulrika Andersdotter

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

Tommy Olsson (50 procent)

Pierre Ketola (t. o. m. 2024-10-11)

Eva Solum (50 procent)

Styrelse

Styrelsen har under verksamhetsåret haft fem möten.

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Lars Malmström, ordförande (t. o. m. 2024-06-30)

Malin Alpen, ordförande (fr. o. m. 2024-07-01)

Caroline Rygaard (t. o. m. 2024-06-30)

Moa Langemark (fr. o. m. 2024-07-01)

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Anna K Hult

Christina Jarnemo (t. o. m. 2024-03-31)

Karoline Sjölander (fr. o. m. 2024-04-01)

Ledamöter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Johan Hansing

Oskar Andrews (t. o. m. 2024-06-30)

Therese Slotts (fr. o. m. 2024-07-01)

Ledamot utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Pettersson

Ledamot utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad:

Fredrik Bonthron

Styrelsesuppleanter utsedda av Finansinspektionen:

Mikael Sandahl

Lovisa Wetterdahl (t. o. m. 2024-11-12)

Mithra Sundberg (fr. o. m. 2024-11-13)

Styrelsesuppleanter utsedda av Konsumentverket:

Hanna Qvänsel

Gunnar Wikström (t. o. m. 2024-03-31)

Joachim Allard (fr. o. m. 2024-04-01)

Styrelsesuppleanter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Åsa Arffman

Pär Jansson (fr. o. m. 2024-07-01)

Torbjörn Alness (t. o. m. 2024-06-30)

Styrelsesuppleant utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Nordström

Styrelsesuppleant utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad:

Sara Mitelman Lindholm