

Verksamhetsberättelse 2025



Konsumenternas

Bank- och finansbyrå

Innehåll

Innehåll	2
Om Konsumenternas Bank- och finansbyrå	3
Ett fortsatt stort behov av vägledning i en komplex finansiell miljö	4
Året i korthet.....	5
Ärendestatistik – beskrivning.....	6
Ärendestatistik – i siffror	7
Betala	9
Ärendefördelning – Betala.....	9
Analys och kommentarer.....	9
Låna	15
Ärendefördelning – Låna.....	15
Analys och kommentarer.....	16
Spara	21
Ärendefördelning – Spara.....	21
Analys och kommentarer.....	22
Ställföreträdarfrågor.....	24
Webbplatsen.....	25
Utbildning	26
Organisation.....	27

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.



Ett fortsatt stort behov av vägledning i en komplex finansiell miljö

2025 var ett år som tydligt visade att behovet av oberoende vägledning och stöd på finansmarknaden fortsatt var stort. Konsumenternas Bank- och finansbyrå mötte under året konsumenter som hade frågor och klagomål kopplade till vardagsnära banktjänster, sparande, lån och betalningar, ofta i situationer där regelverk, rutiner och tekniska lösningar upplevdes som svåröverskådliga.

Samtidigt är det viktigt att framhålla att många konsumenter är nöjda med sina banktjänster och har dragit stor nytta av den digitalisering som skett inom finansbranschen. Enkla och snabba betalningar, tillgång till banktjänster dygnet runt och användarvänliga digitala verktyg har förbättrat vardagen för många. De ärenden som når Byrån representerar de situationer där något gått fel eller där konsumenter behöver stöd – inte den breda massan av välfungerande kundrelationer.



Vägledningen präglades under året av ett högt inflöde av ärenden rörande bland annat penningtvättsåtgärder, uppsagda och spärrade betalkonton, nekade överföringar samt olika former av bedrägerier. Även frågor om lån, räntor och sparande var vanliga.

Sammantaget visade ärendebilden på återkommande utmaningar för konsumenter i mötet med finansiella aktörer, men också på ett behov av tydlig information om rättigheter, skyldigheter och tillämpliga regelverk.

Utöver den individuella vägledningen hade Byrån även under 2025 en löpande dialog med branschaktörer, myndigheter och andra intressenter. Genom återkoppling baserad på inkomna ärenden kunde Byrån bidra med kunskap om konsumenters erfarenheter och de problem som uppstod i praktiken. Denna återkoppling var ett viktigt underlag för vidare utveckling av produkter, tjänster och processer på finansmarknaden.

Parallellt fortsatte Byråns digitala kanaler att spela en central roll. Webbplatsen och våra jämförelse- och kalkylverktyg nådde ett stort antal konsumenter och utgjorde ett viktigt stöd för den som sökte fakta och vägledning inför ekonomiska beslut.

Inför kommande år är ambitionen att fortsätta utveckla verksamheten och stärka Byråns förmåga att möta konsumenternas behov i en föränderlig finansiell miljö. Jag vill rikta ett stort tack till Byråns medarbetare för deras engagemang och professionalitet i arbetet, liksom till våra samverkansparter för en konstruktiv dialog under året.

Stockholm 1 april 2026

Patrick Rydén

Chef för Konsumenternas Bank- och finansbyrå

Året i korthet



7 500

Konsumentkontakter
till vår vägledning.



17 miljoner

Exponeringar
av våra kalkyler och jämförelser.



Ökad närvaro

i sociala medier
och nylansering av podcast.

**Vanligaste
klagomålet**

!

Jag har fått mitt
betalkonto
uppsagt.

?

**Vanligaste
frågan**

Omfattas sparkontot
av insättnings-
garanti?



Regelbundna

Återkopplingsmöten
med myndigheter, banker
& branschorganisationer.

Ärendestatistik – beskrivning

Under 2025 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå fler än 7 500 ärenden, vilket var en minskning med knappt 1 600 ärenden jämfört med 2024.

Det var främst informationsärendena som stod för minskningen då klagomålen inte minskade i samma utsträckning. Det skedde en markant minskning av informationsärenden under andra kvartalet 2025 vilket sammanföll med introduktionen av Googles AI-sammanfattning. Antalet informationsärenden stabiliserades därefter på en ny jämn nivå. De ärenden som försvann var främst de allra enklaste informationsärendena vilket kan bero på att många konsumenter ansåg sig få tillräckligt bra svar via AI-tjänster.

Trots minskningen i antalet ärenden var belastningen i vägledningen lika hög som tidigare. Detta beror på att de vanligaste klagomålen som kom in i vägledningen, finansiell exkludering och bedrägerier, är mycket komplexa och ofta orsakar stora problem för den enskilde konsumenten. Det var också svårt för Byråns vägledare att genom vägledning hjälpa konsumenten att lösa de problem denne upplevde. Samtalen tenderade då att bli längre och mer komplicerade och det var inte ovanligt att konsumenter uttryckte svår hopplöshet.

Ett annat faktum som också ökade kraven på vägledningen och vägledarnas juridiska kompetens var att många konsumenter använde AI-tjänster för att söka information om rättsläget och möjligheter till skadestånd och rättelser. De fick i samband med det ofta information som i avgörande delar kunde vara felaktig, vilket orsakade utmaningar för vägledaren när denne skulle försöka reda ut situationen för konsumenten.

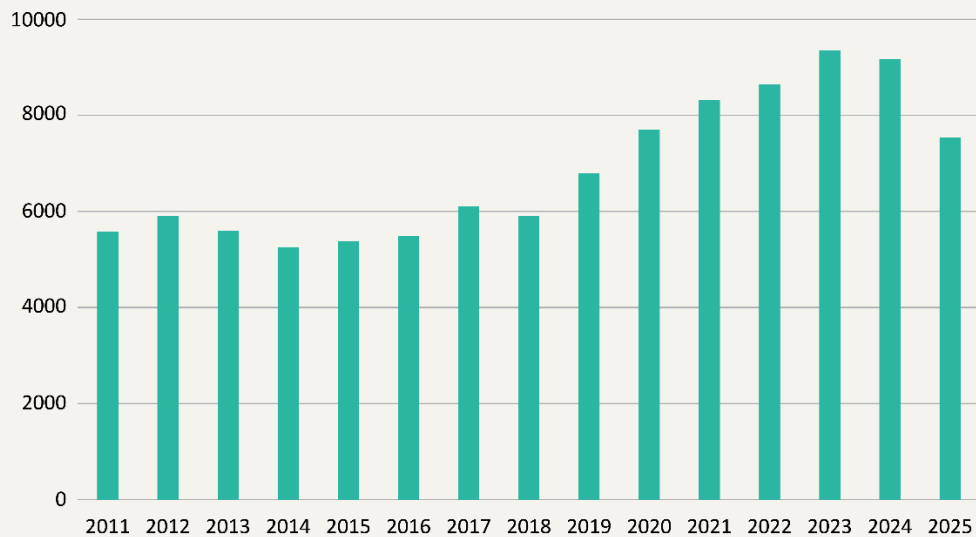
Uppdelningen i informationsärenden och klagomålsärenden var inte alltid tydlig. Ett samtal bestod ofta av flera frågeställningar och kunde utgöras av både ett klagomål och ett informationsärende. Det innebär att även de ärenden som registrerades som ett informationsärende i praktiken kunde bestå av ett generellt missnöje med hur den finansiella marknaden fungerar, till exempel att produkter och tjänster förändrats eller försvunnit utan att ha ersatts av andra som fungerade lika bra eller bättre för konsumenten.

Samtidigt kunde ett klagomålsärende också innehålla fler än ett klagomål. Det var ofta fallet i situationer där konsumenten fått sitt betalkonto uppsagt och sedan blivit nekad av flera andra banker att öppna ett nytt betalkonto. Vi blev 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 gällde framför allt asylsökande, arbetskraftsinvandrare, utländska studenter och hemlösa. I de fallen kunde företrädaren representera ett mycket stort antal konsumenter men det blev likväl bara ett ärende i statistiken.

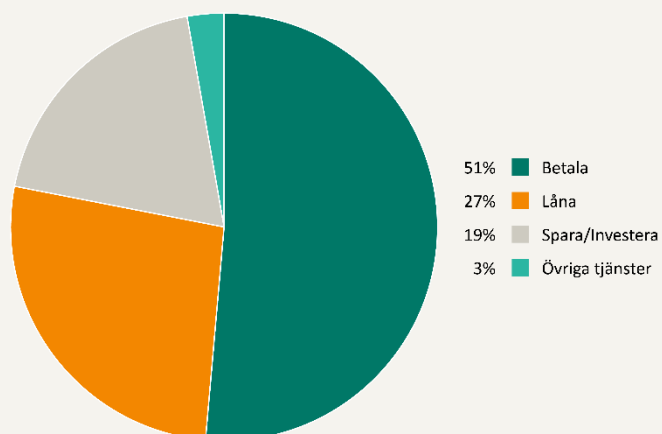
De registrerade ärendena analyserades och utgjorde underlag för vår återkoppling av konsumentproblem till Finansinspektionen, Konsumentverket, Svenska Bankföreningen, Fondbolagens förening och Föreningen Svensk Värdepappersmarknad samt till företagen.

Ärendestatistik – i siffror

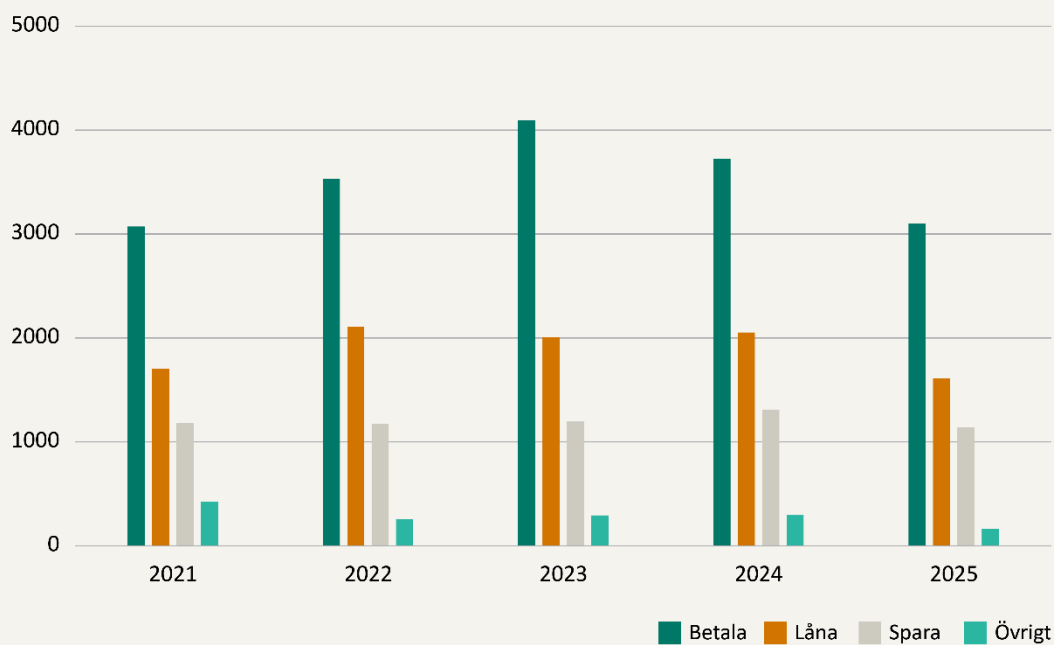
Totalt antal ärenden – förändring mellan 2011 - 2025



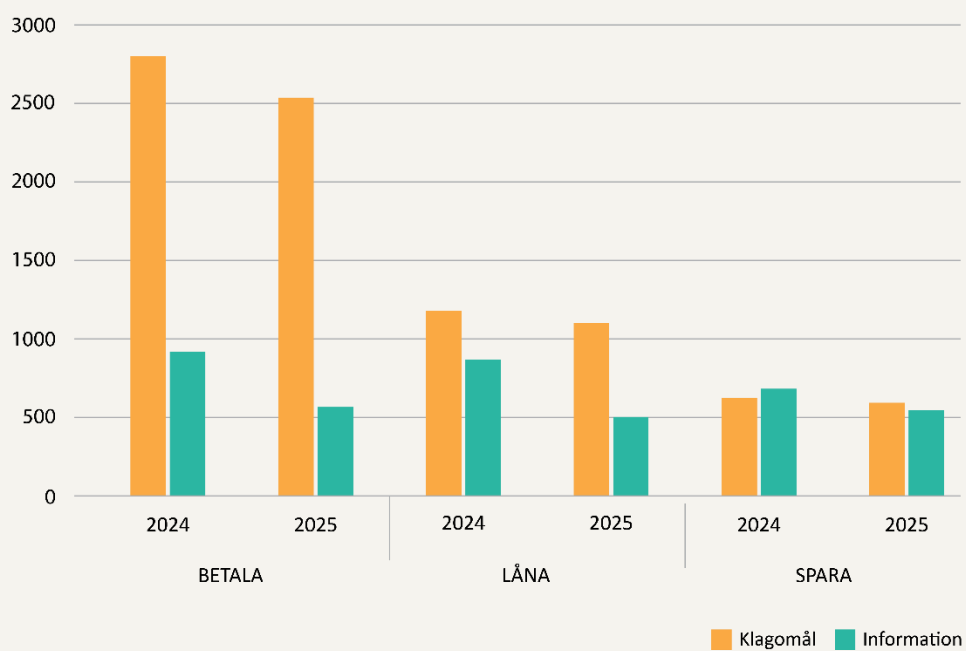
Fördelning av ärenden i huvudgrupper 2025



Ärendefördelning mellan 2021 - 2025



Ärendefördelning – förändring mellan 2024 - 2025



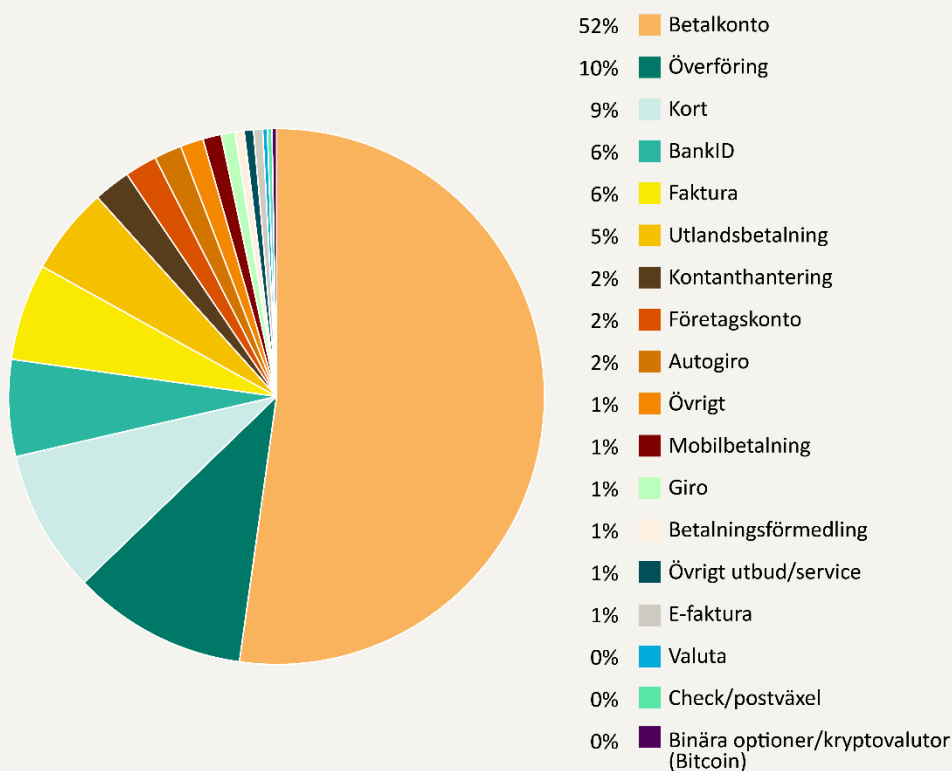
Betala

Under 2025 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå drygt 3 100 ärenden inom området Betala. Det är en minskning med 16 procent jämfört med 2024. Området Betala är, precis som förra året, vårt största område och det är fortfarande två olika sorters ärenden som sticker ut:

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

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 2025 och som var

relaterade till åtgärder avsedda att motverka penningtvätt ökade jämfört med 2024. I verksamhetsberättelsen för 2024 noterade vi en minskning av den här typen av ärenden jämfört med 2023. Ökningen medförde att antalet ärenden av den här typen var större under 2025 än såväl 2023 som 2024 och representerade cirka en tredjedel av alla våra registrerade klagomål.

Uppsägning av betalkonto

Klagomål som gällde uppsagda betalkonton var det vanligaste klagomålet under 2025 och antalet låg på samma nivå som 2024. Likt tidigare år var den vanligaste orsaken till uppsägning 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-överföringar, 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.

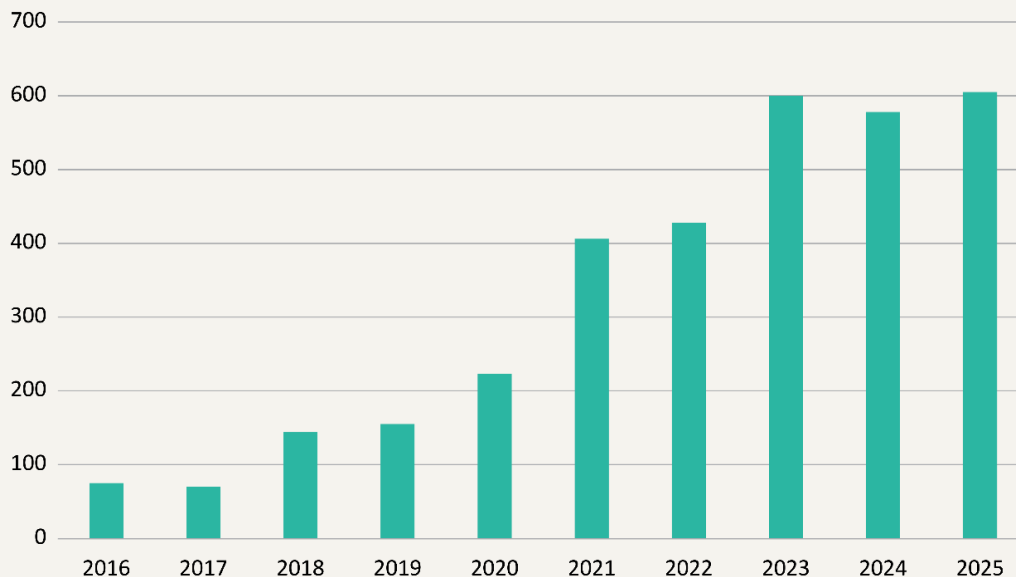
En annan vanligt förekommande situation var att konsumenter som blivit utsatta för någon slags bedrägeri fick sitt konto uppsagt till följd av bedrägeriet. Efter att ha ställt frågor till konsumenten om aktiviteten på kontot, som skedde i samband med bedrägeriet, bedömde banken att den inte längre hade tillräcklig kundkännedom och sa därefter upp betalkontot. Konsumenten beskrev ofta att den upplevde sig ha blivit orättvist behandlad i en situation där den själv var ett brottsoffer.



Konsumenten hör av sig: Uppsagt konto efter bedrägeri

"Jag blev för ett tag sedan utsatt för ett investeringsbedrägeri och blev då av med alla mina besparingar. Som en konsekvens av detta har min bank även sagt upp mitt betalkonto och spärrat mitt BankID. Jag har nu stora problem med att betala räkningar, köpa mat och i allmänhet klara mig utan BankID."

Antal klagomål angående uppsagda och spärrade betalkonton över 10 års tid



Spärr av betalkonton

Antalet klagomål från konsumenter som har fått sitt betalkonto spärrat ökade också under 2025. Med begreppet ”spärr” i sammanhanget avses att konsumenten inte kan använda sitt betalkonto för insättningar och betalningar, men att banken ännu inte formellt sagt upp kontot.

Ofta har banken ställt frågor till konsumenten om transaktioner och i samband med detta, eller efter att konsumenten inkommit med svar, spärrat kontot. I många fall spärrades hela konsumentens betalkonto och konsumenten kunde då inte längre genomföra nödvändiga betalningar såsom hyra, el och matinköp.

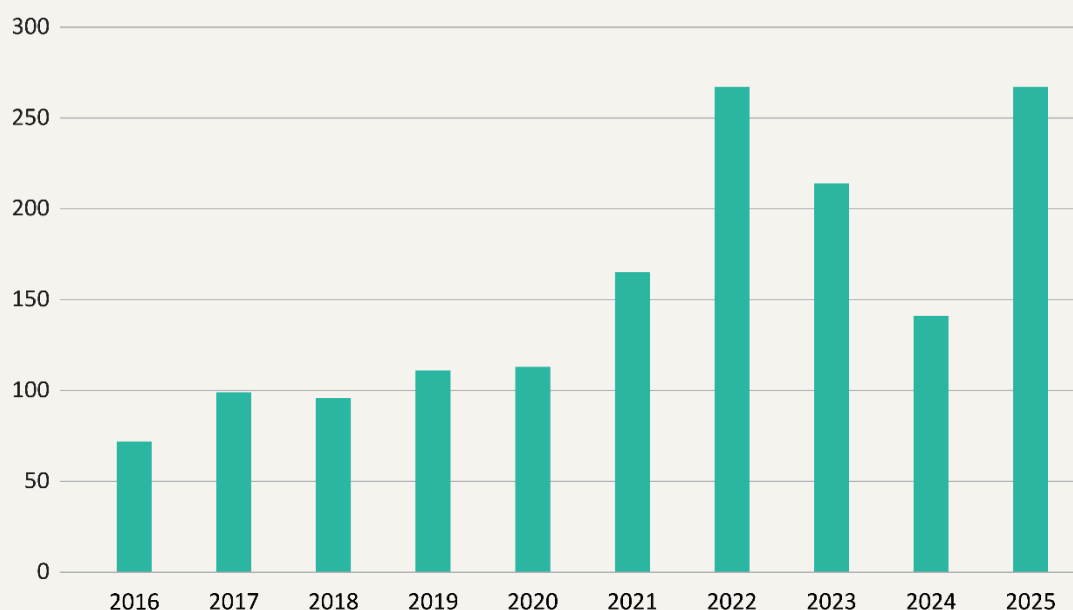
Konsumenten ifrågasatte varför banken spärrade hela kontot utan att ge möjlighet att genomföra enklare och återkommande betalningar såsom betalning av hyra och köp av mat. När banken gjorde hela kontot otillgängligt riskerade konsumenten att få sina fakturor överlämnade till inkasso eller Kronofogden samt att bli vräkt eller få sitt bolån uppsagt på grund av uteblivna betalningar.

Öppna ett betalkonto

Antalet klagomål där konsumenten blivit nekad att öppna ett betalkonto ökade under 2025, trots att dessa klagomål minskade under 2023 och 2024. Det var den näst vanligaste klagomålskategorin av samtliga ärenden Konsumenternas Bank- och finansbyrå fick in under 2025.

Vanligt förekommande var 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. Konsumenter som ville öppna ett betalkonto behövde ofta boka in ett möte på det lokala bankkontoret och närmast tillgängliga tid låg ibland flera veckor eller månader framåt.

Antal klagomål om att ha blivit nekad öppna betalkonto över 10 års tid



Konsumenten hör av sig: Nekad att öppna betalkonto

"Jag blev uppsagd från min bank i januari 2025 och har sedan dess försökt öppna konton i andra banker, bland annat Bank X. När Bank X återkom angående min ansökan sa de att allt såg bra ut förutom att de behövde kontoutdrag för det senaste året. Jag kan ju inte presentera detta eftersom jag har stått utan bankkonto sedan januari 2025 – det är ju det som är problemet – men då menar banken att de inte har tillräcklig kundkunnskap för att kunna ge mig ett bankkonto."

Nekade överföringar

Under 2025 såg vi en ökning av klagomål från konsumenter som blev nekade att göra en överföring. Ofta handlade det om överföringar till och från utlandet. Det kunde gälla situationer då konsumenten hade ingått avtal om att sälja eller köpa en fastighet i utlandet, hade velat hjälpa utlandsbosatta släktingar eller vänner ekonomiskt, eller hade fått ett arv i utlandet som skulle överföras till Sverige.

Under 2024 noterade vi en ökning av antal klagomål från konsumenter som blev nekade av banken att genomföra så kallade kontanttillträden, det vill säga bostadsköp utan bolån. Detta fortsatte att vara ett återkommande klagomål under 2025. 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.

Möjligheten att få tvisten prövad

Många konsumenter upplevde problem med att få sitt ärende prövat i Allmänna Reklamationsnämnden (ARN), av olika skäl. En anledning var att konsumenten riskerade finansiell exkludering under de månader som ärendet skulle ha handlagts hos ARN. Sedan det infördes en avgift för att anmäla ett ärende till ARN så har vi även fått in klagomål avseende konsumenter som upplevt en oro över att ens kunna få sin tvist prövad, eftersom de saknar tillgång till pengar för avgiften utan betalkonto.

Bedrägerier och obehöriga transaktioner

Klagomål som rör obehöriga transaktioner och andra former av bedrägerier har under många år varit ett av Byråns vanligaste klagomål. Majoriteten av dessa ärenden har hänförs till området Betala.

Antalet klagomål rörande bedrägerier och obehöriga transaktioner ökade under 2022. Ökningen kan delvis förklaras av att bedrägerier generellt blev vanligare, men också av att många ärenden avsåg äldre bedrägerier där konsumenten begärde omprövning med stöd av Högsta domstolens avgörande i juni 2022. Sedan 2023 har inflödet av klagomål planat ut till viss del. Antalet klagomål låg dock på en fortsatt hög nivå under 2025 - tydligt högre än före Högsta domstolens avgörande - och klagomål kring bedrägerier och obehöriga transaktioner utgör fortfarande ett av Byråns mest frekvent förekommande klagomål.

Tekniskt komplicerade bedrägerier

Bedrägerierna kännetecknades i allt större utsträckning av högre teknisk komplexitet. Bedragarna agerade skickligt och utnyttjade avancerade metoder, vilket försvårade konsumentens möjligheter att förstå hur bedrägeriet har gått till. Detta bidrog till att det blev svårare för konsumenten att redogöra för händelseförloppet och svårare för vägledaren att ge konsumenten rättslig vägledning.

I en majoritet av dessa ärenden bedömdes transaktionerna som behöriga vid en prövning, vilket innebar att konsumenten inte fick någon ersättning. Bedömningen grundades ofta på att banken ansåg att transaktionerna hade verifierats och godkänts i enlighet med gällande säkerhetsrutiner, trots att konsumenten hade bestridit att någon sådan åtgärd hade vidtagits.

Konsumenten hade ofta begränsade möjligheter att själv ta fram information om hur bedrägeriet har genomförts och på vilket sätt de obehöriga transaktionerna kunde utföras ur ett tekniskt perspektiv. Det gällde både förståelsen av hur transaktionerna hade initierats och vilka åtgärder som hade möjliggjort genomförandet.

Den information som konsumenten själv hade tillgång till var i många fall fragmentarisk och svår att tolka. Konsumenten var därför i hög grad beroende av banken för att få del av tekniska uppgifter om händelseförloppet. Samtidigt uppgav konsumenten att det ofta var förenat med svårigheter att få ut sådan information från banken. En ytterligare utmaning var att konsumenten

inte alltid visste vilken information som behövde efterfrågas, eftersom denne saknade kännedom om vad som faktiskt hade inträffat.

Även om antalet ärenden rörande bedrägerier minskade något jämfört med 2024, medförde ärendenas komplexitet och konsumentens brist på information att de tog längre tid för Byrån att handlägga och besvara.



Två konsumenter hör av sig: Komplicerade bedrägerier

"En bedragare har använt mitt kreditkort i Cypern och jag förstår inte hur det kan ha gått till. Kortet är helt nytt och jag har inte använt det utomlands eller betalat med det online. Jag har inte signerat något med mitt BankID och har inte gett ut min kod till någon. Jag har reklamerat till banken som inte vill ge någon ersättning då de påstår att det är jag själv som har signerat köpen med mitt BankID/PIN-kod? Hur ska jag göra för att gå vidare och hur kan jag bevisa att det inte är jag som har genomfört transaktionerna?"

"Jag har råkat ut för obehöriga transaktioner och får inte ersättning från min bank. Banken kan inte ge mig någon information om hur det har gått till. Det är svårt att förstå de svar banken har gett på mina frågor, men det verkar inte som att de kan ge mig mer information eller bättre svar. Jag har fått en ursäkt från banken och en liten kompensation, men det är fortfarande flera tusen kronor som saknas. Hur kan jag gå vidare?"

Digitala plånböcker och Pay-tjänster

Klagomål som rör bedrägerier genom digitala plånböcker och andra pay-tjänster, såsom Apple Pay och Google Pay, ökade under 2025. Ärendena avsåg situationer där konsumenten fått sitt kort utnyttjat via en pay-tjänst och där obehöriga transaktioner genomfördes utan att konsumenten själv hade initierat eller godkänt betalningarna.

Ett återkommande problem var att konsumenten saknade kännedom om hur bedrägeriet hade gått till. I flera ärenden uppgav konsumenten att denne inte ens kände till hur pay-tjänsten hade anslutits till kortet och menade att någon sådan anslutning varken hade genomförts eller godkänts av konsumenten. Transaktionerna skedde trots detta via pay-tjänsten och ledde till att medel togs i anspråk från konsumentens betalkonto.

I dessa ärenden avslag banken ofta ersättningskravet. Banken hänvisade till att transaktionerna hade verifierats och godkänts enligt gällande säkerhetsrutiner och betraktade dem därför som behöriga transaktioner. I de fall banken bedömde transaktionerna som obehöriga gjordes i stället gällande att konsumenten hade agerat särskilt klandervärt eller grovt oaksamt, exempelvis genom att ha godkänt anslutningen av kortet till pay-tjänsten.



Konsumenten hör av sig: Bedrägeri via Apple Pay

"Jag har blivit utsatt för obehöriga transaktioner. Okända personer har beställt mat och resor med mitt kort under flera månader. Jag har reklamerat till banken som påstår att köpen godkänts med Apple Pay genom FaceID. Jag har inte godkänt några sådana köp och misstänker att någon annan har lyckats koppla mitt bankkort till sin digitala plånbok och genomför köpen med sitt eget FaceID. Hur kan jag bevisa detta?"

Låna

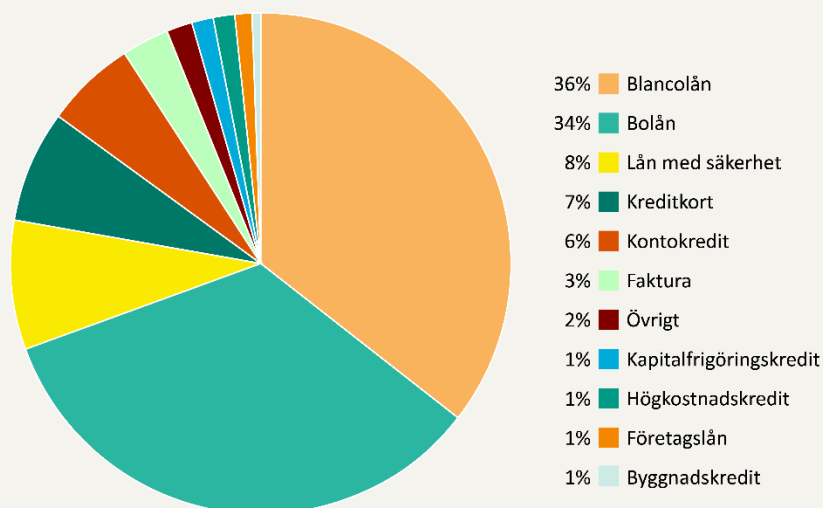
Antalet ärenden inom bolåneområdet minskade under 2025 jämfört med föregående år. Men det fanns fortfarande ett stort intresse för bolånefrågorna. Vad gäller de frågor som konsumenterna har inom området Låna har spridningen varit likartad med tidigare år och inkluderat frågor om amorteringar, räntor och ränteskillnadsersättning.

Våra verktyg som hör samman med bolån, vår bolåne- och ränteskillnadsersättningskalkyl samt bolånejämförelsen, var bland de mest besökta sidorna på hela webbplatsen under 2025. Det visar att konsumenterna har haft ett fortsatt stort intresse av fakta och vägledning när det kommer till bolåneområdet.

De vanligaste klagomålen gällande bolån handlade om räntor. Därefter var klagomål om amortering samt klagomål om avtal och villkor de vanligaste.

Av informationsärendena så var frågor om ränteskillnadsersättning det vanligaste spørsmålet. Detta kan delvis bero på de ändrade reglerna om ränteskillnadsersättning som började gälla under året, men frågor om ränteskillnadsersättning har även historiskt varit vanligt förekommande. Andra informationsfrågor rörde fakta om bolån i allmänhet, information om amorteringsreglerna samt frågor om snitträntor och förhandling.

Ärendefördelning – Låna



Analys och kommentarer

Avgifter, kurs och ränta

Ett vanligt förekommande klagomål var att konsumenten inte var överens med banken om vilken ränta eller vilken rabatt som var avtalad. Det kunde till exempel röra sig om att konsumenten fått ett besked muntligt som banken sedan inte stod fast vid. Andra klagomål handlade om att banken hade erbjudit en ränta eller ränterabatt som banken sedan frångått med hänvisning till att de hade räknat fel. Det inkom också frågor om vad som påverkar bolåneräntan i och med att styrräntan förändrades under året medan konsumenten upplevde att ändringarna inte återspeglades i den egna räntan. Flera äldre konsumenter hörde av sig med klagomål om utökning av bolån såväl som vanliga bolån som blivit nekade på grund av ålder.

Den övervägande delen av informationsärendena handlade om ränterabatter och vad som kan vara bra att tänka på vid förhandling med banken. I samband med detta frågades också om innebörden av snitträntor, vad banken kan ställa för krav och hur bankerna sätter sin ränta.



Konsumenten hör av sig: Ändrad ränta trots avtal

”Jag fick ett skriftligt erbjudande om ränta hos banken. När jag sedan agerade på den informationen och bad mina lån så banken att de hade gjort fel och att jag inte kunde få den utlovade räntan. Jag undrar om de får göra så och om det går att ta ärendet vidare.”

Amortering

Klagomålen inom området amortering sjönk något under 2025 men låg högt till antal jämfört med andra områden. Vanliga klagomål utgjordes av att banken nekat konsumenten amorteringsfrihet eller att konsumenten inte varit nöjd med den amortering som banken krävt. Det förekom även klagomål om förtidsbetalningar och extraamorteringar som av olika skäl blivit nekade.



Konsumenten hör av sig: Nekad extraamortering

”Jag har gjort ett uttag från mitt sparande för att göra en extraamortering på mitt bolån. Banken har begärt kontoutdrag som visar var pengar kommer från. När jag har skickat in kontoutdrag från sparandet har banken också begärt utdrag från mitt lönekonto. Då jag bytt bank året innan så kommer jag inte längre åt kontoutdragen och kan inte heller få hjälp av min tidigare bank med att få ut uppgifterna. Detta har lett till att extraamorteringen inte kan genomföras och jag undrar om detta är lagligt?”

När det kommer till informationsfrågor så var det vanligt att konsumenter frågade om amorteringsreglerna. En annan vanlig fråga rörde kundkännedom vid till exempel extraamorteringar och vad bankerna kan ställa för frågor i samband med sådana.

Avtal och villkor

Ett vanligt förekommande klagomål under 2025 var att konsumenten upplevde att en viss ränta hade avtalats, som banken sedan frångick. Andra klagomål avsåg att banken ställt krav på att

mäklare skulle involveras vid så kallade kontanttillträden, men även klagomål på vad som upplevdes som otydliga avtalsvillkor samt omvärderingar av bostäder förekom.

En del informationsärenden handlade om lån till äldre. Konsumenter undrade om det går att flytta som äldre eller om det inte finns någon chans att få ett nytt bolån. Även frågor om vad som händer med bolån vid separation förekom, liksom frågor om pantbrev och vilka informationskrav som finns vad gäller ränterabatter.



Konsumenten hör av sig: Banken har höjt räntan

"Jag hade accepterat en räntebindningsperiod på två år och fick i samband med detta en bra ränterabatt. Efter att jag signerat avtalet blev jag kontaktad av banken som lät meddela att rabatten blivit för stor på grund av ett fel hos banken. Jag blev erbjuden en högre rabatt än vad jag annars skulle ha fått, men inte på nivå med den jag erbjöds vid förhandlingen. Jag undrar om banken inte är bunden av det ingångna avtalet?"

Uppsagda bolån

Antalet frågor och klagomål om uppsagda bolån ökade under 2025 jämfört med föregående år. En del klagomål handlade om att banken ansåg att konsumenten inte svarat tillräckligt utförligt på frågor om pengarnas ursprung, det vill säga varifrån de pengar kom som konsumenten använt för att betala löpande amortering och ränta. Konsumenten ifrågasatte också att det vid separation eller dödsfall kunde bli så att den som levde kvar i bostaden nekades lån på grund av kreditvärdighet, trots att pengar fanns, då detta i praktiken ledde till en uppsägning av lånet.

I andra fall rörde det sig om att konsumenten hade missat betalningar på grund av sjukdom och undrade om det inte finns någon skyldighet för bankerna att beakta sjukdom som särskilda skäl.



Konsumenten hör av sig: Uppsagt bolån

"Jag har fått mitt bolån uppsagt efter att ha fått hjälp att betala för lånet under en tids sjukdom. Banken ställde frågor om transaktionerna som jag besvarade men banken sa ändå upp mitt lån. Kan banken göra så?"

Avgifter för kontanttillträde

Konsumenter som velat köpa bostad utan att ta lån vände sig till oss med klagomål om de avgifter bankerna tog för att föra över pengarna till säljarens bank. En vanligt förekommande avgift var 5 000 kr vilket konsumenterna ifrågasatte. I andra fall nekade banken att över huvud taget göra överföringen med hänvisning till skäl så som att konsumenten inte varit kund hos dem tillräckligt länge.

Konsumtionslån

Antalet ärenden som kom in till Byrån under 2025 och som rörde konsumtionslån minskade något jämfört med 2024. Ungefär två tredjedelar bestod av klagomålsärenden och en tredjedel av informationsärenden. Som konsumtionslån räknade vi blacolån, kontokrediter, kortkrediter och butikskrediter, lån med säkerhet (annan säkerhet än bostad) och högkostnadskrediter.

Räntor och avgifter

Det vanligaste klagomålet om konsumtionslån under 2025 handlade om räntor och avgifter. Ett vanligt klagomål från konsumenter var att räntan var hög och inte sänkts på motsvarande sätt som den hade höjts.

Många konsumenter ifrågasatte varför räntan på deras lån inte sänkts efter att Riksbanken successivt sänkte styrräntan under året. En del konsumenter hade även frågor om de nya reglerna om räntetak och kostnadstak i konsumentkreditlagen och om deras lån omfattades av dessa regler. Konsumenten hade då i många fall reagerat på att den effektiva räntan var högre än räntetaket i konsumentkreditlagen.



Konsumenten hör av sig: Banken sänker inte räntan

"Banken har inte sänkt min rörliga ränta. Den senaste sänkningen var för fyra månader sedan. Sedan dess har Riksbanken sänkt reporäntan med 0,75 p. Banken var väldigt snabba på höjningar. Vad kan jag göra mer än att skriva till dem och får svar att de inte vet när sänkning kommer?"

Räntefria krediter

Ett vanligt klagomål som fortsatte komma in till Byrån under 2025 gällde erbjudanden om räntefria krediter eller krediter med en låg kampanjränta. Enligt långivarnas villkor gällde den räntan under förutsättning att konsumenten följde betalningsplanen exakt och inte blev sen med betalning eller betalade ett för litet belopp. Om en avvikelse från betalningsplanen skedde, skulle krediten övergå till långgivarens generella kreditvillkor med ränta.

Konsumenten beskrev att villkoren ofta var svåra att upptäcka och avier som skickades ut kunde ha ett "lägsta belopp att betala" där detta belopp var lägre än vad som krävdes enligt betalningsplanen och kampanjvillkoren.



Två konsumenter hör av sig: Räntefria krediter

"Jag har haft en räntefri avbetalning hos en bank. Då jag missat förfallodatum för en månadsfaktura har de gjort om lånet till en avbetalning med 23% ränta och fakturaavgift om 55kr/månad. Detta står i avtalet men är det okej utan att först ha skickat till exempel en påminnelse med en avgift för sen betalning och varning om att det kommer övergå till en kredit med ränta?"

"Jag tog ett 24 månaders räntefritt lån. Lånet började för två år sedan, men från start fick jag fakturor med lägre belopp än avtalet angav. Så ändrade företaget upplägget, vilket har lett till att lånet räknats som ett vanligt lån med 24 % ränta – hela perioden. Jag har betalat enligt deras plan i god tro, men nu vägrar de erkänna något fel eller återställa det räntefria avtalet."

Skulden minskar inte

Klagomål om att lånen är dyra och att skulderna inte minskar eller minskar väldigt långsamt fortsatte komma in till Byrån under 2025. Konsumenten uppfattade att de betalade lånet enligt betalningsplanen men att skulden ändå inte minskade. Ofta var konsumentens lån i dessa fall ett annuitetslån med lång återbetalningstid. Konsumenten betalade då alltid samma belopp, men de första åren gick betalningarna framför allt till ränta och avgifter och en mindre del gick till

amortering, vilket gjorde att skulden minskade långsamt. Konsumenten beskrev att det var svårt att förstå innebörden av ett sådant avtalsvillkor och i många fall hade konsumenten betalat stora summor till banken utan att kapitalskulden minskat.



Konsumenten hör av sig: Skulden minskar inte

"Jag behöver akut hjälp med mina lån. Jag har betalat varje månad i flera år men skulderna minskar knappt. Jag känner mig uppgiven på lösningen. Jag har fem olika lån med mycket höga räntor. Totalt betalar jag cirka 11 000 - 14 000 kr per månad, men större delen går bara till ränta och inte till att betala av själva lånen. Mitt mål är att bli skuldfri men jag vet inte hur jag ska göra det."

Kreditprövning

Klagomål om bristfälliga kreditprövningar minskade något under 2025, men fortsatte att komma in till Byrån. I många fall beskrev konsumenterna att de blivit beviljade ett lån när de varit arbetslösa, studerat eller haft höga skulder sedan tidigare, och sedan haft svårt att betala lånet. I många fall var konsumenten som kontaktade Byrån en förälder till en ung vuxen och de ifrågasatte hur krediterna från början hade kunnat beviljas.



Två konsumenter hör av sig: Bristfällig kreditprövning

"Min son har autism och har investerat i krypto och spelat på nätcasinon. För att finansiera detta har han tagit snabblån hos flera långgivare. Han har endast aktivitetsersättning och inga andra tillgångar och jag är förundrad hur han kan ha fått så många och så höga lån. På kreditupplysningarna står det att han har hög risk för att inte kunna få betala. Jag undrar vad jag kan göra nu för att hjälpa min son?"

"En långgivare lånade ut en stor summa till mig under tiden jag var i ett djupt spelmissbruk. Jag tog lån från flera långgivare. De kan omöjligen ha gjort en kreditprövning. Jag är nu överskuldssatt och försöker ta mig ur situationen. Jag tycker företaget har gjort fel. Vad kan jag göra?"

Lånebedrägerier

Klagomål om lånebedrägerier ökade under 2025 jämfört med 2024, trots att antalet ärenden om blancolån i sin helhet gick ner. Ofta var lånebedrägeriet del av ett större bedrägeri, där bedragare tagit lån i konsumentens namn, men också kommit över pengar från konsumentens konton. I många fall hade konsumenten genom social manipulation lurats att signera ett låneavtal med sitt BankID i tron om att de signerade något annat. I vissa fall hade bedragaren lyckats få konsumenten att godkänna ett nytt BankID som bedragaren sedan använt för att ta lån i konsumentens namn.

I en del fall hade konsumenten blivit hotad eller tvingad att använda sitt BankID för att godkänna lånet. Byrån fick också in klagomål där en nära anhörig till konsumenten, utan konsumentens samtycke, uppgett konsumenten som medlåntagare för ett lån eller tagit ett lån i konsumentens namn med hjälp av konsumentens BankID eller genom att förfälska konsumentens namnteckning.

Konsumenter som kontaktade Byrån hade även i en del fall råkat ut för investeringsbedrägeri och lurats att signera låneansökningar för att skaffa pengar till investeringen. Konsumenten kunde även vara utsatt för ett romansbedrägeri och själv tagit lån för att skicka pengarna till en bedragare.

I vissa fall där konsumenten berättade att den hade bestridit ansvaret för lånet, hade långivarna först pausat sina krav på betalning i väntan på att polisutredningen skulle bli klar. När förundersökningen sedan lades ner, ibland efter flera år, återupptog långivarna kravet och krävde konsumenten på betalning.

Byrån fick under 2025 också klagomål från konsumenter som hade ansökt om lån hos falska aktörer som sagt sig erbjuda förmånliga lån eller utgav sig för att ge ut lån till konsumenter som hade svårt att få lån hos andra aktörer. För att lånet skulle betalas ut, krävdes konsumenten på avgifter som inte alltid hade framkommit i samband med att konsumenten ansökt om lånet. När konsumenten väl hade betalat in avgifter gick pengarna inte att få tillbaka.



Två konsumenter hör av sig: Lånebedrägerier

"Jag har blivit utsatt för lånebedrägeri. Jag fick ett sms från ett inkassobolag som inte stämde så jag ringde upp ett nummer och blev kopplad till bankens "säkerhetsavdelning". Under telefonsamtalet gjorde jag flera signeringar med BankID. Efteråt visade det sig att det hade tagits flera lån i mitt namn. Jag har bestridit hos alla kreditgivare, några har tagit bort lånen men andra vidhåller och säger att det är mitt BankID som använts och att de därför inte kan göra något åt det."

"Jag har plötsligt fått veta att jag är borgenär för ett lån som mitt ex har tagit utan min vetskap. Jag har inte signerat något. Lånet var från början på 200 000 kr men 67 000 kr av lånet återstår att betala och mitt ex har slutat att betala på lånet och nu kräver långivaren mig på betalning. Jag har fått krav från Kronofogden som jag har bestridit. Vad mer kan jag göra?"

Lån med säkerhet

Antalet ärenden som gällde lån med säkerhet ökade med cirka en tredjedel under 2025. Som lån med säkerhet kategoriserade vi alla lån med säkerhet i något annat än i en bostad. De flesta ärenden i kategorin gällde billån. Ofta var det säljaren av bilen som hade erbjudit en kredit hos ett finansiellt företag som säljaren samarbetade med.

Den största ökningen av ärenden inom kategorin lån med säkerhet rörde invändningsrätten. Det som framför allt ökade var informationsärenden. I många fall hade konsumenten köpt en bil och finansierat det med en kredit och senare hade det uppstått något fel med bilen. Konsumenten vände sig då till oss för att fråga om de kunde rikta sina krav gentemot kreditgivaren och hur de i så fall skulle gå till väga.

Konsumenten som hörde av sig kunde också redan ha kontaktat kreditgivaren och åberopat invändningsrätten, men där kreditgivaren av olika skäl hade nekat konsumenten att använda sig av invändningsrätten.



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

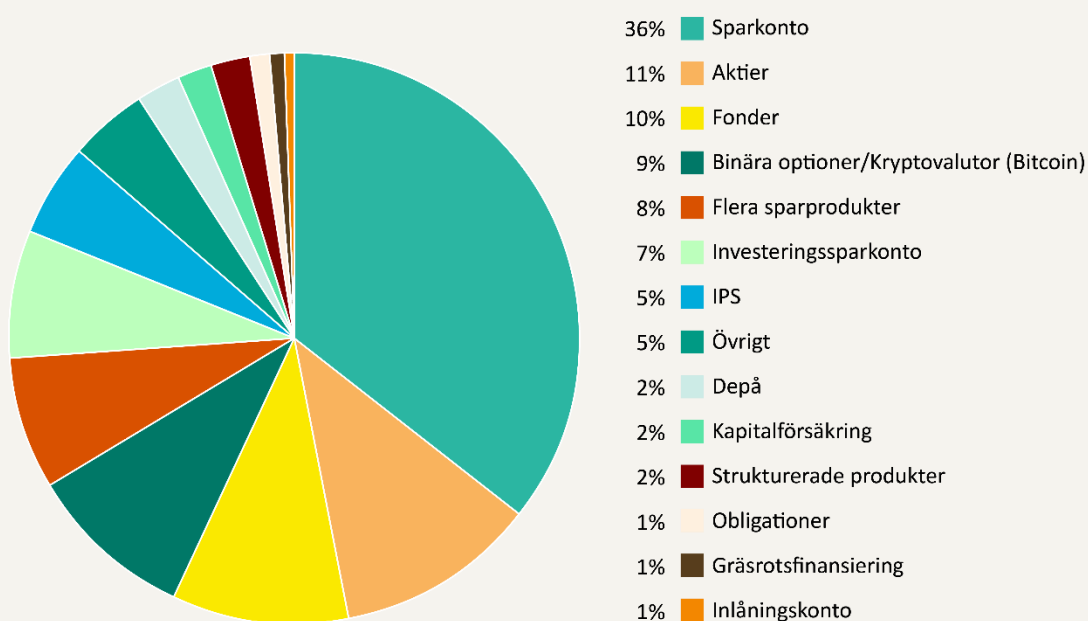
"Jag har köpt en bil och i samband med det tagit en kredit hos en bank. Jag har haft jättemycket problem med bilfirman och får inte längre tag på dem och har därför vänt mig till kreditgivaren och åberopat invändningsrätten. Kreditgivaren säger dock att de inte längre har ett samarbete med bilfirman och att jag därmed inte kan åberopa invändningsrätten och jag undrar om det verkligen stämmer?"

Spara

Under 2025 registrerade Konsumenternas Bank- och finansbyrå drygt 1 100 ärenden inom området Spara. Det var en minskning med ca 15 procent jämfört med 2024. Både klagomålen och informationsärendena minskade jämfört med föregående år.

De produkter och tjänster som var föremål för flest klagomål 2025 var sparkonton, aktier, fonder och kryptotillgångar i fallande ordning. Skillnaden mot 2024 var att klagomålen angående aktier ökade något medan klagomålen gällande sparkonto, fonder och kryptovalutor låg kvar på ungefär samma nivå. De vanligaste informationsärendena inom Spara under 2025 gällde insättningsgarantin för sparkonton och frågor om huruvida vissa aktörer hade tillstånd för erbjudna sparkonton. Därefter följde frågor om bedrägerier med kryptovalutor.

Ärendefördelning – Spara



Analys och kommentarer

Sparkonton

Konsumenternas intresse för att spara pengar på sparkonton fortsatte att vara högt under 2025. Både antalet ärenden som inkom till Byrån och besöksstatistiken för vår sparkontojämförelse visade på detta.

Under 2025 dök allt fler nya aktörer upp på marknaden och många nischbanker och digitala banker erbjöd sparkonton med högre ränta än storbankerna. Byrån tog emot många informationsärenden från konsumenter rörande huruvida aktörer som erbjöd sparkonton var seriösa och om de omfattades av insättningsgarantin.

Byrån tog också emot förfrågningar från aktörer som efterfrågade att få vara representerade i vår sparkontojämförelse och under 2025 utökade vi jämförelsen med flera aktörer, bland annat Brixo, Fedelta Finance AB, Mangold Fondkommission AB, Rediem Capital AB, Frink AB (varumärke Zaver), Levler (som erbjuder sparkonto via Borgo som har tillstånd att bedriva verksamhet och som vänder sig till svenska konsumenter).

Investeringsparkonto (ISK)

Antalet ärenden som rörde investeringsparkonton (ISK) minskade något under 2025 jämfört med 2024. Dock kvarstår faktum att ärendena mer än fördubblades 2024 jämfört med 2023, så antalet 2025 låg kvar på en förhållandevis hög nivå sett över de senaste åren. 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 bland annat de skatterättsliga reglerna för ISK-konton eller om möjligheter att flytta innehav i ISK-konton mellan olika institut. Även frågor om huruvida underåriga kan öppna ISK-konton eller om det är tillåtet att samäga ett ISK-konto förekom.

Investeringsbedrägerier

Under 2025 kunde vi konstatera att konsumenter fortfarande var intresserade av att investera i olika kryptovalutor, främst bitcoin. Många av de som ringde till Byrån efterfrågade information om de aktörer som erbjöd dessa tjänster, för att ta reda på ifall de var seriösa aktörer.

Byrån tog också emot klagomål från konsumenter som blivit utsatta för investeringsbedrägerier. Det vanligaste scenariot var att konsumenten blivit lurad att investera i kryptohandel eller göra så kallade "AI-investeringar" via sociala medier.

Det förekom också situationer där konsumenten, efter att denne blivit utsatt för investeringsbedrägeri, blivit kontaktad av en bedragare som påstått att de skulle hjälpa konsumenten att få tillbaka de förlorade pengarna. Konsumenten kontaktade då Byrån för att fråga ifall vi kände till dessa företag.

Klagomål om investeringsbedrägerier låg kvar på ungefär samma nivå 2025 som föregående år. Den enda tydliga förändringen var att just investeringsbedrägerier som involverade aktier ökade jämfört med tidigare år. Det var likt tidigare år stor variation på vilka investeringsinstrument och metoder bedragarna använde sig av.

Aktier

Det näst vanligaste klagomålsområdet inom området Spara gällde aktier. Antalet klagomål inom kategorin ökade något 2025 jämfört med föregående år och de vanligaste klagomålen rörde olika problem associerat med handeln och depåavtalet. Det kunde röra sig om handhavandeproblem, missförstånd eller avtalstvister angående nyemissioner, orderläggning eller tvångsförsäljningar. Många klagomål rörde också tekniska problem i samband med handel som på något sätt påverkat i vilken mån konsumenten lyckats genomföra det denne avsett.

Klagomål som på något sätt involverade handel med onoterade aktier ökade tydligt jämfört med föregående år. Karaktären av klagomål varierade men flera klagomål handlade om att konsumenten känt sig vilseledd av den information som getts i samband med försäljningen eller att konsumenten ansett sig ha blivit utsatt för ett rent bedrägeri. I de misstänkta bedrägerifallen hade säljaren ofta befunnit sig i ett annat land.

Flytt av värdepapper dröjer

Under 2025 fick Byrån in betydligt fler klagomål från konsumenter än tidigare år angående flytt av värdepapper som dröjde. Klagomålen rörde främst fonder, men även aktier, och gällde flytt både till och från ISK- och fondkonton. Konsumenter fick inte heller någon information om hur lång tid flytten skulle komma att ta, eller information om varför det dröjde. Vi såg en ökning med 270 % från 2024 till 2025.

Processen styrs i huvudsak av respektive banks interna rutiner och de avtal som ingås mellan kunden och banken. Situationen finns inte detaljreglerad i lag eller i föreskrifter från myndigheter utan den styrs av branschpraxis och bankernas rutiner för flytt av värdepapper. Eftersom flytt av värdepapper inte är reglerat i lag finns det inga sanktioner eller liknande att tillgå om en flytt dröjer och detta gör det svårt för konsumenten att få hjälp med en flytt som dröjer.

Många konsumenter hörde av sig till Byrån för att fråga om en flytt verkligen får ta så lång tid och undrade även om de kunde begära någon typ av ersättning för dröjsmålet hos banken.



Konsumenten hör av sig: Lång handläggningstid

"Jag har bytt bank från X Bank till Y Bank. Överflyttning startade tidigt i år. Fortfarande saknas depåer med placeringar värda fler hundra tusentals kronor som vi varken kan se hos X Bank eller Y Bank. Rådgivaren på X Bank kan inte förklara vart medlen /placeringarna har tagit vägen. Vad bör jag göra?"

Individuellt pensionssparande (IPS)

Under 2024 noterades en ökning av IPS-relaterade ärenden, och den förhöjda ärendenivån bestod även under 2025. IPS står för individuellt pensionssparande, en sparform som inte längre kan nytecknas sedan flera år tillbaka men som fortfarande finns kvar för konsumenter med befintliga avtal. Informationsärenden gällande IPS var oftast relaterade till utbetalning av IPS och avtalsvillkoren för ett IPS-sparande.

Klagomål gällande IPS utgick i de flesta fall från scenarion där utbetalningar dröjde eller inte gjordes i enlighet med avtalsvillkoren. Många konsumenter hade även problem med att flytt av IPS från ett institut till ett annat dröjde. Byrån tog även emot klagomål från konsumenter som hade problem med att få utbetalning från sitt IPS-sparande när innehavet bland annat bestod av Rysslandsfonder som var spärrade för handel.

Rådgivning

Klagomål angående rådgivning fortsatte att minska 2025 vilket följde den långsiktiga trenden. 2024 år ökade de dock.. En vanlig omständighet i många av klagomålen inom detta område var att konsumenten uppgav att sparandets utveckling inte motsvarade den bild eller de förväntningar som konsumenten hade fått genom den finansiella rådgivningen.

Ställföreträdarfrågor

Under 2025 har Byrån märkt att konsumenter fortfarande har haft svårt att hjälpa en anhörig i bankärenden med framtidsfullmakt eller anhörigbehörighet. Det vanligaste informationsärendet till Byrån har länge varit ”Hur hjälper jag en anhörig med bankärenden?”.

Under 2025 kom det in något färre ärenden om hur man hjälper en anhörig med bankärenden, jämfört med 2024. Minskningen bör dock ses i ljuset av att inflödet av sådana ärenden ökade tydligt under 2024, vilket innebär att nivåerna under 2025 fortfarande låg relativt högt sett över flera år.

Många konsumenter hörde av sig inför att de skulle hjälpa en anhörig och hade generella frågor om vilka möjligheter som finns att företräda någon i bankärenden. Samtidigt ökade under 2025 antalet informationsärenden som specifikt rörde hur anhörigbehörighet och framtidsfullmakt används i praktiken, jämfört med 2024.

Ett återkommande klagomål 2025 var att konsumenten upplevde att det inte var möjligt att hjälpa en anhörig med bankärenden digitalt. På Byråns senaste återkopplingsmöten med flera av de största bankerna frågade vi om det finns digitala lösningar som medför att anhöriga kan använda sig av anhörigbehörigheten och en framtidsfullmakt på ett bra sätt i praktiken. Byrån uppfattade bankernas svar som att deras rutiner och system skiljde sig åt och att de flesta banker inte hade tagit fram någon teknisk lösning för att en ställföreträdare skulle få tillgång till internetbankstjänster. Flera banker svarade dock att de skulle se över detta och eventuellt utveckla sina system framöver.



Konsumenten hör av sig: Svårt att hjälpa anhörig i praktiken

”Jag försöker hjälpa en anhörig med digitala bankärenden men får inte tillgång till internetbanken. Banken säger att jag inte får använda min anhörigs bankdosa eller BankID eftersom de är personliga säkerhetslösningar. När min anhörig blev sjuk spärrades dessutom BankID:t och jag förstår inte varför. Jag upplever att det är svårt att få tydlig information från banken om vad som gäller och hur jag ska kunna hjälpa till på rätt sätt.”

Webbplatsen

I början av 2025 flyttades webbplatsen konsumenternas.se till en modern molntjänst vilket möjliggjorde en effektivare och säkrare förvaltning av våra webbsystem. Under 2025 inleddes även ett projekt för att förbättra webbplatsens användarvänlighet, funktionalitet och sökbarhet.

Nya utmaningar med AI

Webbplatsen konsumenternas.se var under 2025 fortsatt den största kanalen för Byråns kommunikation med konsumenter. Webbplatsen drivs gemensamt av Konsumenternas Bank- och finansbyrå och Konsumenternas Försäkringsbyrå. Förutom fakta och information tillhandahåller webbplatsen flera avancerade och komplexa jämförelse- och kalkylverktyg.

Under 2025 hade webbplatsen nästan 60 miljoner referensexponeringar (antalet gånger som länkar till webbplatsen exponerats/visats) på den ledande sökmotortjänsten Google. Nya AI-tjänster, som Googles AI-översikt med sammanfattande svar, medverkade till att minska besöksstrafiken till webbplatsen under året, samtidigt som den genomsnittliga besöks-/engagemangtiden på webbplatsen ökade.

Under sista kvartalet 2025 förbättrades webbplatsens genomsnittliga position på Google (referenslänkarnas placering vid sökningar) betydligt, jämfört med de tre föregående kvartalen.

Uppgraderade kalkyler

Konsumenternas Bank- och finansbyrås många jämförelse- respektive kalkylverktyg på webbplatsen är på flera sätt både unika och komplexa sett till innehåll och funktioner.

Under 2025 hade bankbyråns populäraste jämförelser och verktyg Bolånekalkylen, Sparkontojämförelsen, Lånekalkylen, Boräntejämförelsen, RSE-kalkylen och Kortväljaren över 17 miljoner exponeringar på Google och nästan 700 000 visningar på webbplatsen.

Några av verktygen genomgick större uppgraderingar under 2025. Bland annat lanserades i slutet av juni en stor uppgradering av den väl använda kalkylen för ränteskillnadsersättning (RSE-kalkylen).

Utbildning

Konsumenternas Bank- och finansbyrå har under 2025 medverkat i utbildningar riktade till bland annat konsumentvägledare och budget- och skuldrådgivare. Vi var 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 marknadsfördes under varumärket ”Gilla din ekonomi”.

Gilla din ekonomi

Under varumärket Gilla din ekonomi genomfördes flera olika utbildningar. Under 2025 deltog vi som föreläsare i grund- och fördjupningsutbildningar av kursen ”Trygga din ekonomiska framtid”. Den kursen vänder sig till Svenska kyrkan, Riksförbundet för frivilliga samhällsarbetare – RFS samt budget- och skuldrådgivare och konsumentvägledare i kommunal tjänst.

Vi deltog även som föreläsare i kurstillfällen av ”Trygga din ekonomi på äldre dar” som riktar sig till seniorer med syfte att stärka pensionärers kunskaper i privatekonomi. Vi höll där föreläsningar om aktuella bankfrågor och bedrägerier.

Utbildningar via Konsumentverket

Vi deltog i den årliga kursen Konsumentbyråerna som anordnas av Konsumentverket och riktar sig till nya kommunala konsumentvägledare. Utbildningen genomfördes under två halvdagar och syftade till att ge deltagarna kunskap om konsumentbyråernas arbete.

Under kursen informerade vi om vår verksamhet, vanliga frågor från konsumenterna i vår vägledning samt vilken möjlighet vi har att 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 (t. o. m. 2025-02-28)

Olivia Kanehorn

Erik Hellenius

Ulrika Andersdotter

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

Tyra Strömberg (fr. o. m. 2025-03-01)

Tommy Olsson (50 procent)

Eva Solum (50 procent, t. o. m. 2025-03-22)

Styrelse

Ledamöter utsedda av Finansinspektionen:

Malin Alpen, ordförande

Moa Langemark

Ledamöter utsedda av Konsumentverket:

Anna K Hult

Karoline Sjölander (t.o.m. 2025-09-08)

Hanna Qvänsel (fr.o.m. 2025-09-08)

Ledamöter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Johan Hansing

Therese Slotts

Ledamot utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Pettersson

Ledamot utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad:

Fredrik Bonthron

Styrelsesuppleanter utsedda av Finansinspektionen:

Mithra Sundberg

Mikael Sandahl (t.o.m. 2025-02-07)

Frida Linton (fr.o.m. 2025-02-07)

Styrelsesuppleanter utsedda av Konsumentverket:

Joachim Allard

Hanna Qvänsel (t.o.m. 2025-09-08)

Karoline Sjölander (fr.o.m. 2025-09-08)

Styrelsesuppleanter utsedda av Svenska Bankföreningen:

Åsa Arffman

Pär Jansson

Styrelsesuppleant utsedd av Fondbolagens förening:

Fredrik Nordström

Styrelsesuppleant utsedd av Föreningen Svensk Värdepappersmarknad:

Sara Mitelman Lindholm