

Enklare och snabbare hantering av amorteringsunderlag

Sammanfattning

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

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

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

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

Innehåll

1	Utgångspunkter	4
1.1	Inledning.....	4
1.2	Bolåneföretagens hantering av amorteringsunderlag.....	5
1.3	Målet med regleringen.....	5
1.4	Nuvarande och kommande regelverk.....	6
1.5	Regleringsalternativ.....	7
1.6	Rättsliga förutsättningar att reglera hanteringen av amorteringsunderlag	7
1.7	Regleringens överensstämmelse med EU-rätten	8
1.8	Ärendets beredning	9
2	Motivering och överväganden	9
2.1	En ny bestämmelse bör införas i amorteringsföreskrifterna	9
2.2	Bestämmelsen bör ge tydliga ramar men så långt som möjligt vara teknikneutral.....	11
2.3	Bolånekunder bör kunna begära och få del av amorteringsunderlag elektroniskt och på andra lämpliga sätt	11
2.4	Inget krav på automatiserad hantering men däremot ett skyndsamhetskrav	13
2.5	Ikraftträdande	15
3	Konsekvenser av regleringen.....	15
3.1	Inledning.....	15
3.2	Konsekvenser för företagen	16
3.3	Konsekvenser för samhället och konsumenterna.....	18
3.4	Konsekvenser för Finansinspektionen	19
3.5	Information	19
3.6	Övriga konsekvenser.....	19

1 Utgångspunkter

1.1 Inledning

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

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

I 10 § amorteringsföreskrifterna finns det ett krav på att ett avlämnande bolåneföretag ska lämna amorteringsunderlag. Enligt bestämmelsen ska ett företag skriftligen informera en kredittagare om de uppgifter som har legat till grund för beräkningen av amorteringskravet. Kravet på att skriftligen informera om dessa uppgifter innebär att det avlämnande bolåneföretaget ska lämna all information till kredittagaren som han eller hon behöver för att kunna byta bolåneföretag. Kredittagaren kan sedan lämna uppgifterna vidare till det övertagande bolåneföretaget.² Begreppet skriftligen omfattar i detta sammanhang även elektronisk kommunikation.³

Det har dock hittills saknats en närmare reglering av hur det avlämnande bolåneföretaget ska hantera amorteringsunderlaget. Det regleras varken mer precist på vilket sätt en bolånekund ska kunna begära och få del av sitt

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

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

³ Jfr prop. 2008/09:155 s. 78.

amorteringsunderlag eller hur snabbt bolåneföretagen ska hantera en sådan begäran.

1.2 Bolåneföretagens hantering av amorteringsunderlag

Finansinspektionen frågade under 2021 och 2023 ett tiotal bolåneföretag hur de hanterar amorteringsunderlag.⁴ Bland de tillfrågade företagen finns både de så kallade storbankerna och andra banker samt, när frågorna senast ställdes, även bostadskreditinstitut. De företag som svarade på frågorna står för en absolut majoritet av de svenska bolånen (jfr avsnitt 3.2.1). Svaren visar att utvecklingen går mot att allt fler företag erbjuder kunderna elektroniska och i vart fall delvis automatiserade lösningar. En del företag uppger dock att det finns ett visst behov av manuella inslag i processen för att säkerställa underlagens kvalitet. Hanteringen av amorteringsunderlag skiljer sig fortfarande åt i stor utsträckning mellan bolåneföretagen. Det förekommer att begäran och tillhandahållande av amorteringsunderlag sker helt elektroniskt och automatiserat. I de fallen kan bolånekunden enligt uppgift få sitt underlag på ett par minuter. Flera bolåneföretag tillhandahåller dock som en utgångspunkt inte amorteringsunderlag elektroniskt, utan skickar dem per post eller överlämnar dem i pappersform vid ett fysiskt besök. I dessa fall tar det flera dagar innan kunden får det begärda amorteringsunderlaget. Så kan också vara fallet när bolåneföretaget faktiskt har elektroniska lösningar på plats.

1.3 Målet med regleringen

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

⁴ FI dnr 21-3461 och 23-9164.

Bolånen utgör en stor majoritet av de svenska hushållens totala lån.⁵ En väl fungerande bolånemarknad som präglas av god rörlighet och konkurrens är därför av stor betydelse både på samhällsnivå och för många hushåll och enskilda personer. Ur konkurrenshänseende är det viktigt att skapa goda förutsättningar för bolånekunder att byta bolåneföretag, exempelvis genom att minska betungande administrativ hantering för kunderna. Den svenska bolånemarknaden har dock beskrivits som att den kännetecknas av hög koncentration och trögrörliga kunder.⁶

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

1.4 Nuvarande och kommande regelverk

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

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

Den 13 april 2023 beslutade regeringen att sammankalla en kommitté som ska göra en översyn av låntagarbaserade makrotillsynsåtgärder, bland annat amorteringskrav. Enligt kommittédirektiven⁷ ska kommittén analysera ett antal olika frågor som har koppling till amorteringskravet, bland annat för- och nackdelar med att amorteringskrav är begränsade till åtgärder som gäller enskilda krediter och inte kan gälla ett instituts samlade kreditportfölj. Vid behov ska kommittén lämna förslag till författningsändringar. Direkti-

⁵ I augusti 2023 utgjorde bostadslånen 83 procent av den totala utlåningen till hushållen. Avser aggregerade data från finansmarknadsstatistiken, Statistiska centralbyrån (SCB).

⁶ Konkurrensverkets rapport Finansmarknaden – konkurrens i kristider, 2023:2 s. 7 och 13.

⁷ Dir. 2023:53.

ven tar dock inte uttryckligen sikte på någon fråga som gäller amorteringsunderlag specifikt. Kommittén ska redovisa sitt uppdrag senast den 31 oktober 2024.

1.5 Regleringsalternativ

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

Svenska Bankföreningen (Bankföreningen) har sedan tidigare gett ut en rekommendation om amorteringsunderlag. En liknande självreglering skulle kunna övervägas för att åtgärda det aktuella problemet. Det är dock en stor andel av de omkring 130 bolåneföretag som berörs av regleringen som inte är medlemmar i Bankföreningen (se avsnitt 3.2.1). Dessutom har den aktuella frågan alltså varit uppmärksammas under en längre tid utan att någon tillfredsställande förändring har kommit till stånd. Som framgår av avsnitten 2.3 och 2.4 bör varje bolånekund som så önskar kunna begära och få sitt amorteringsunderlag både snabbt och elektroniskt. Enligt Finansinspektionen finns det därför anledning att reglera hanteringen av amorteringsunderlag genom bindande föreskrifter.

1.6 Rättsliga förutsättningar att reglera hanteringen av amorteringsunderlag

De nuvarande föreskrifterna om amortering grundar sig på ett särskilt bemyndigande som tillkom i samband med att särskilda amorteringskrav infördes 2016. I ljuset av remissynpunkter om att amorteringsföreskrifter och sundhetsbestämmelsen i LBF har olika syften, ansågs det tveksamt om bemyndigandet om sundhet i 5 kap. 2 § 5 förordningen (2004:329) om bank- och finansieringsrörelse kunde ligga till grund för föreskrifter om

amorteringskrav. Det krävdes därför ett tydligare bemyndigande för att säkerställa att de krav som ställdes hade rättslig grund.⁸

Amorteringskravet ska motverka makroekonomiska och finansiella stabilitetsrisker förknippade med hushållens skuldsättning. Kraven på sundhet respektive hederlighet (6 kap. 4 § LBF och 4 kap. 1 § LVB) tar däremot sikte på att företagen ska ha en sådan kvalitetsnivå i sin rörelse att förtroendet för marknaden kan upprätthållas, vilket bland annat bedöms utifrån företagens uppträdande mot kunderna. Bestämmelserna träffar exempelvis missbruk av ett företags starkare ställning gentemot enskilda kunder.⁹

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

1.7 Regleringens överensstämmelse med EU-rätten

Det saknas harmoniserade regler på EU-nivå om hur bolåneföretag ska hantera uppgifter i det nu aktuella avseendet. Föreskriftsändringen går alltså utöver Sveriges direkta skyldigheter som EU-medlemsstat. Ändringen bedöms vara objektivt motiverad och nödvändig samt icke-diskriminerande och proportionerlig. Den bedöms alltså vara förenlig med EU-rätten.

⁸ Prop. 2015/16:89 s. 10 och Kammarrätten i Jönköpings remissvar den 16 april 2015 (FI dnr 14-16628).

⁹ Prop. 2015/16:89 s. 14, prop. 2002/03:139 s. 280–288 och 531 samt prop. 2015/16:197 s. 139 och 211.

1.8 Ärendets beredning

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

Den 19 oktober 2023 remitterade Finansinspektionen ett förslag till ändrade föreskrifter tillsammans med en remisspromemoria till 25 myndigheter, företag och organisationer. Av dessa har 15 remissinstanser lämnat remissvar. Därutöver har 5 företag och organisationer lämnat synpunkter. Alla remissinstanser som har svarat på remissen har tillstyrkt förslaget eller inte haft några invändningar mot det. Några remissinstanser har lämnat synpunkter i sak på den föreslagna ändringen i amorteringsföreskrifterna. Finansinspektionen har övervägt remissynpunkterna. I respektive avsnitt finns en redogörelse för de huvudsakliga synpunkterna på förslagen och hur inspektionen ställer sig till dem.

2 Motivering och överväganden

2.1 En ny bestämmelse bör införas i amorteringsföreskrifterna

Finansinspektionens ställningstagande: En ny bestämmelse om hanteringen av amorteringsunderlag ska införas i amorteringsföreskrifterna. Bestämmelsen ska föras in som två nya stycken i 10 § amorteringsföreskrifterna.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll i sak. Bestämmelsen i det remitterade förslaget hade dock en något annan lydelse och placerades i en egen paragraf i amorteringsföreskrifterna.

Remissinstanserna: Samtliga remissinstanser som yttrar sig, bland annat *Kammarrätten i Stockholm*, *Sveriges riksbank*, *Konkurrensverket*, *Juridiska fakultetsnämnden vid Uppsala universitet*, *Bankföreningen* och *Finansbolagens Förening*, tillstyrker eller har inget att invända mot att den föreslagna bestämmelsen om hantering av amorteringsunderlag införs i amorteringsföreskrifterna. *Lendo AB*, *Påmind AB* och *Stabelo AB* framhåller att det är viktigt att den som representerar en bolånekund genom fullmakt kan

begära amorteringsunderlag och ta emot detta å kundens vägnar. *Kammarrätten i Jönköping* anser att det skulle vara mer överskådligt om den nya bestämmelsen fördes in som ett andra stycke i 10 § amorteringsföreskrifterna i stället för i en egen paragraf. *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* lyfter att en större kundörlighet kan öka risken för att bolånekunder amorterar till fel mottagare, vilket i sin tur kan leda till olika problem. Juridiska fakultetsstyrelsen föreslår dessutom en något annorlunda utformad bestämmelse.

Finansinspektionens skäl: Som Finansinspektionen utvecklar i avsnitt 1.3 ligger det flera viktiga skäl bakom det förslag till nya krav på bolåneföretagens hantering av amorteringsunderlag som inspektionen remitterade. Förslaget, som dessutom får ett brett stöd av remissinstanserna, bör således genomföras och Finansinspektionen behandlar bestämmelsens närmare utformning i de följande avsnitten.

I grunden innebär den ändring som beslutas att det ställs högre krav på hur bolåneföretagen agerar i förhållande till bolånekunderna när företagen hanterar amorteringsunderlag. Vilka möjligheter det i detta sammanhang finns för en tredje part att agera å en bolånekunds vägnar med stöd av en fullmakt, vilket bland annat *Lendo AB* och *Stabelo AB* resonerar kring i sina remissvar, är däremot en annan fråga som inte behandlas inom ramen för detta ärende. Finansinspektionen delar inte *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitets* farhågor om att förslaget kan medföra att fler kunder amorterar till fel bolåneföretag. Inspektionen utgår från att alla bolåneföretag redan i dag har väl utarbetade rutiner för att hantera bolånekunders byte av bolåneföretag och att dessa anpassas framöver om det är nödvändigt.

Amorteringsföreskrifterna innehåller bland annat bestämmelser om sådan information som bolåneföretag ska lämna till bolånekunder, exempelvis kravet att lämna amorteringsunderlag enligt 10 §. Den mest naturliga placeringen för en bestämmelse som närmare anger hur amorteringsunderlag ska hanteras är därför i amorteringsföreskrifterna. Finansinspektionen delar remissinstansernas uppfattning att bestämmelsen bör utformas på ett annat sätt än i det remitterade förslaget, och att regleringen blir tydligare om bestämmelsen införs i nya stycken i 10 § amorteringsföreskrifterna i stället för i en egen paragraf. Detta innebär dock ingen ändring i sak. Att bestämmelsen införs i amorteringsföreskrifterna innebär att den kommer att gälla för samma företag som föreskrifterna i övrigt, det vill säga för kreditinstitut

och bostadskreditinstitut (1 § amorteringsföreskrifterna). Se avsnitt 1.1 ovan.

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

Finansinspektionens ställningstagande: Regleringen bör så långt som möjligt vara teknikneutral.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna tillstyrker förslaget eller har inga invändningar mot det. *Bankföreningen* och *Swedish FinTech Association* framhåller särskilt att det är positivt med en teknikneutral reglering.

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

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

Finansinspektionens ställningstagande: Bolåneföretag ska erbjuda bolånekunder möjligheten att begära och ta emot amorteringsunderlag elektroniskt och på andra sätt som är lämpliga för kunden.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll.

Remissinstanserna: Remissinstanserna tillstyrker förslaget eller har inga invändningar mot det. *Lendo AB* och *Consector AB (Lånekoll)* anser att bolånekunder bör kunna ladda ner amorteringsunderlag som en läsbar pdf-fil. *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* menar att den föreslagna bestämmelsen kan missförstås.

Finansinspektionens skäl: De finansiella marknaderna har, liksom samhället i stort, genomgått en genomgripande förändring under de senaste

decennierna och är i dag i stor utsträckning digitaliserade. Företagen har visat en god förmåga att snabbt ta fram digitala lösningar för att underlätta för sina kunder, som utför allt fler av sina bankärenden via exempelvis internetbank och mobilbank. I det ljuset är det inte rimligt att en stor del av de svenska bolånekunderna inte kan begära och få del av sina amorteringsunderlag elektroniskt, exempelvis via säker e-post eller internetbank, utan är hänvisade till en tidskrävande hantering via vanlig post eller fysiskt besök. Det skapar onödiga trösklar för många kunder som dessutom är beroende av ett amorteringsunderlag för att kunna byta bolåneföretag. Det bör därför införas ett krav på att bolåneföretagen helt elektroniskt både kan ta emot en begäran om amorteringsunderlag och därefter skicka underlaget till kunden. Däremot finns det inte anledning att precisera detta krav ytterligare, som bland annat *Lendo AB* förordar. Som Finansinspektionen framhåller i det föregående avsnittet bör regleringen utformas på ett teknikneutralt sätt, vilket även flera remissinstanser förordar.

Av svaren på Finansinspektionens frågor till vissa bolåneföretag 2021 och 2023, framgår att aktörerna på bolånemarknaden hanterar kundkontakter som gäller amorteringsunderlag på många olika sätt. Det kan bland annat ske via telefon, internetbank, säker e-post, fysiskt besök eller per post. Att det finns en mångfald av kommunikationskanaler är positivt. Det innebär att den enskilde bolånekunden kan använda sig av ett sätt som passar bra utifrån de egna förutsättningarna och önskemålen. Det är även i fortsättningen en rimlig kvalitetsnivå som bolåneföretagen bör hålla gentemot sina kunder.

I kravet på att ett bolåneföretag, utöver elektronisk hantering, ska kunna erbjuda andra lämpliga sätt för bolånekunden att begära och få del av ett amorteringsunderlag ligger alltså att kunden ska kunna välja bland olika rimliga alternativ, som de som nämns ovan. Också i fortsättningen bör alltså den som så önskar kunna välja att exempelvis få sitt amorteringsunderlag skickat till sig per post. Med anledning av synpunkten från *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* vill Finansinspektionen förtydliga att ett bolåneföretag inte är skyldigt att vid ett och samma tillfälle skicka ett amorteringsunderlag till en bolånekund på flera olika sätt. Däremot innebär bestämmelsen att ett bolåneföretag inte kan välja mellan att erbjuda kunden antingen elektronisk hantering eller andra lämpliga sätt. Båda möjligheterna ska erbjudas.

2.4 Inget krav på automatiserad hantering men däremot ett skyndsamhetskrav

Finansinspektionens ställningstagande: Bolåneföretag ska lämna amorteringsunderlag skyndsamt efter begäran. Det bör inte införas något krav på automatiserad hantering av amorteringsunderlag.

Remisspromemorian: Förslaget hade samma innehåll i sak.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna tillstyrker förslaget eller har inga invändningar mot det. *Kammarrätten i Jönköping* anser dock att skyndsamhetskravet ska uttryckas i mer objektiva ordalag, på ett sätt som bättre speglar syftet med bestämmelsen. Även *Swedish FinTech Association* är inne på det och menar att det föreslagna kravet att amorteringsunderlag ska lämnas så snart det är möjligt, kan komma att tolkas på ett sätt som motverkar bestämmelsens syfte. *Bankföreningen* instämmer i att ett amorteringsunderlag i normalfallet bör lämnas samma dag som en begäran om underlaget görs, men anser inte att någon exakt tidsfrist bör gälla. *Lånekoll* och *Swedish FinTech Association* menar däremot att underlaget ska lämnas direkt, utan något dröjsmål alls, och att det bör införas ett krav på automatiserad hantering.

Finansinspektionens skäl: På bolånemarknaden finns det i dag bolåneföretag som hanterar amorteringsunderlag genom helt automatiserade processer, det vill säga utan några manuella inslag. Det kan antas att en sådan hantering går snabbare och det bör därför övervägas om ett generellt krav på automatiserad hantering bör införas. *Lånekoll* menar att en sådan hantering dessutom minskar risken för felaktiga uppgifter i amorteringsunderlagen. När Finansinspektionen tidigare har frågat bolåneföretagen om deras hantering av amorteringsunderlag har flera företag dock framfört att det ibland behövs manuella inslag i processen för att säkerställa att underlagen är korrekta. *Bankföreningen* är av samma uppfattning och pekar på att bolåneföretagen ibland behöver hämta in kompletterande information från en bolånekund. Som Finansinspektionen framhåller i avsnitt 2.2 finns det också andra fördelar med en teknikneutral reglering. Dessutom saknar det sannolikt betydelse för den enskilde bolånekunden exakt hur begäran om amorteringsunderlag behandlas hos bolåneföretaget, så länge kunden får underlaget tillräckligt snabbt. Sammantaget anser Finansinspektionen att övervägande skäl talar emot att kräva en helt automatiserad process.

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

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

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

Sammanfattningsvis innebär kravet att bolåneföretagen ska lämna kundens amorteringsunderlag skyndsamt att det i normalfallet bör ske samma dag som bolåneföretaget fick begäran. Om en begäran kommer sent under arbetsdagen eller utanför arbetstid bör underlaget vanligen kunna skickas nästa arbetsdag. Om ett enskilt ärende är särskilt komplicerat kan det motivera att det tar något längre tid än vanligt att lämna underlaget till kunden. Det kan även finnas andra omständigheter som påverkar hur snabbt ett underlag kan lämnas.

Det kan avslutningsvis konstateras att inte minst företag som väljer att ha en manuell process kommer att behöva avsätta tillräckliga personalresurser och organisera verksamheten på ett sätt som säkerställer att de uppfyller kravet på skyndsamhet.

2.5 Ikraftträdande

Finansinspektionens ställningstagande: Ändringen i amorteringsföreskrifterna träder i kraft den 1 september 2024.

Remisspromemorian: Enligt förslaget skulle föreskriftsändringen träda i kraft den 1 juli 2024.

Remissinstanserna: De flesta remissinstanserna tillstyrker förslaget eller har inga invändningar mot det. *Bankföreningen* och *Sparbankernas riksförbund* motsätter sig dock det föreslagna ikraftträdandet och anser att det bör senareläggas.

Finansinspektionens skäl: För vissa bolåneföretag kommer den nya regleringen sannolikt att innebära att de behöver anpassa bland annat sina it-system. Tidpunkten för ett ikraftträdande bör bestämmas så att företagen får rimliga möjligheter att göra sådana nödvändiga anpassningar i tid. *Bankföreningen* och *Sparbankernas riksförbund* anser att ett ikraftträdande under semesterperioden är olämpligt och att det därför bör senareläggas. Finansinspektionen anser i och för sig att det är angeläget att så snart som möjligt komma till rätta med de problem som har identifierats i bolåneföretagens hantering av amorteringsunderlag, så att denna process blir enklare och snabbare för bolånekunderna. Det är dock även angeläget att bolåneföretagen får goda möjligheter att förbereda sig för den nya regleringen, så att den kan genomföras på ett bra sätt för bland annat kunderna. Av den anledningen anser Finansinspektionen att föreskriftsändringen bör träda i kraft den 1 september 2024.

3 Konsekvenser av regleringen

3.1 Inledning

I avsnitten 1.3 och 1.5 redogör Finansinspektionen för syftet med ändringen i amorteringsföreskrifterna, om alternativa lösningar finns och vilka följder det kan få om frågan inte regleras.

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

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

Regelrådet anser att konsekvensutredningen uppfyller kraven i 6 och 7 §§ förordningen (2007:1244) om konsekvensutredning vid regelgivning. Regelrådet påtalar dock att det saknas en beskrivning av hur stora de företag som berörs av förslaget är. Finansinspektionen har med anledning av detta kompletterat konsekvensutredningens avsnitt 3.2.1.

Finansinspektionen redogör nedan för de konsekvenser som föreskriftsändringen får för berörda företag samt för konsumenter, samhället och inspektionen.

3.2 Konsekvenser för företagen

3.2.1 Berörda företag

De företag som omfattas av regleringen är kreditinstitut och bostadskreditinstitut (se avsnitt 1.1 ovan). Det finns för närvarande 110 svenska kreditinstitut, varav 88 är banker (inklusive 44 sparbanker och 2 medlemsbanker) och 22 är kreditmarknadsföretag, samt 12 bostadskreditinstitut. Det finns 3 utländska företag som genom en filial eller på annat sätt ger ut bolån i Sverige, och som också omfattas av amorteringsföreskrifterna.

Kreditinstituten fördelar sig förhållandevis jämnt mellan kategorierna små, medelstora och stora företag. Bostadskreditinstituten är generellt sett mindre och bland dem förekommer en större andel så kallade mikroföretag.¹⁰

Bolån lämnas i Sverige främst av bankaktiebolag med tillhörande hypoteksbolag samt av sparbanker. Totalt handlar det om cirka 90 sådana företag. De

¹⁰ Det finns 4 mikroföretag, 29 små, 46 medelstora och 31 stora företag bland kreditinstituten. Bland bostadskreditinstituten finns 2 mikroföretag, 5 små, 2 medelstora och 3 stora företag. Av de utländska företag som i dag ger ut bolån i Sverige är 2 stora och 1 medelstort. Kategoriseringen följer kommissionens rekommendation av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (2003/361/EG).

8 största bolåneföretagen står tillsammans för drygt 90 procent av de totala bolånen i Sverige.

3.2.2 Kostnader för företagen

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

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

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

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

3.2.3 Effekter på konkurrensen

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

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

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

3.3 Konsekvenser för samhället och konsumenterna

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

Genom att förenkla och snabba på processen för att begära och få del av amorteringsunderlag sänks de administrativa trösklarna vid byte av bolåneföretag. Det kan antas öka rörligheten och konkurrensen på bolånemarknaden. Detta skulle i förlängningen kunna pressa bolåneräntorna och skapa

incitament för bolåneföretagen att förbättra sina bolåneerbjudanden, till nytta för konsumenterna. Det kan även minska utrymmet för bolåneföretag att missbruka enskilda kunders beroendeställning och därigenom stärka kundernas generella förtroende för aktörerna på bolånemarknaden.

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

3.4 Konsekvenser för Finansinspektionen

Ändringen i amorteringsföreskrifterna bedöms inte leda till några större förändringar av Finansinspektionens arbetsuppgifter och ansvarsområde. En uppföljning av den nya regleringen bedöms rymmas inom det ordinarie tillsynsarbetet.

3.5 Information

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

3.6 Övriga konsekvenser

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