

Til: Finansdepartementet  
v/ ekspedisjonssjef Jan Bjørland og avdelingsdirektør Øystein Løining

Fra: Kredittilsynet v/Frank Robert Berg  
På vegne av arbeidsgruppen for "ulemper ved bytte av bank"

Dato: 19.06.2007

Sak:  
Rapport fra nedsatt arbeidsgruppe av Kredittilsynet om "Tiltak og ordninger som kan gi reduserte ulemper for kundene ved bytte av bankforbindelse - bankkontonummerportabilitet", iht utredningsmandat om ulemper ved bytte av bank, gitt av Finansdepartementet av 22.12.2006 med frist til 15.06.2007.

|          |                                                                           |           |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Innledning .....</b>                                                   | <b>3</b>  |
| 1.1      | Bakgrunn .....                                                            | 3         |
| 1.2      | Mandat.....                                                               | 4         |
| <b>2</b> | <b>Konklusjoner og anbefalinger .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| 2.1      | Beholde kontonummer ved bytte av bank.....                                | 5         |
| 2.2      | Kontonummerportabilitet .....                                             | 5         |
| 2.3      | Konsekvenser av å innføre kontonummerportabilitet .....                   | 6         |
| 2.4      | ”Switching Codes” – et relevante tiltak .....                             | 6         |
| 2.5      | Anbefaling.....                                                           | 7         |
| <b>3</b> | <b>Kundemobiliteten i bankmarkedet .....</b>                              | <b>8</b>  |
| 3.1      | Innledning.....                                                           | 8         |
| 3.2      | Utviklingstrekk i det norske bankmarkedet .....                           | 8         |
| 3.3      | Dagens opplegg ved bytte av bank.....                                     | 9         |
| 3.4      | Kundemobilitet og byttekostnader i et teoretisk perspektiv .....          | 9         |
| 3.5      | Konsekvenser av byttekostnader for bedriftsatferd.....                    | 10        |
| 3.6      | Måling av mobiliteten i bankmarkedet.....                                 | 11        |
| 3.7      | Reell mulighet for å opptre som en rasjonell kunde i privatmarkedet ..... | 12        |
| 3.8      | Forhold i EU.....                                                         | 14        |
| <b>4</b> | <b>Gjeldende regelverk - kontonummerportabilitet .....</b>                | <b>15</b> |
| 4.1      | Norske regelverk .....                                                    | 15        |
| 4.2      | EU/EØS REGELVERK .....                                                    | 16        |
| 4.3      | Norsk regulering av kontonummerportabilitet.....                          | 18        |
| <b>5</b> | <b>Kontonummerportabilitet .....</b>                                      | <b>19</b> |
| 5.1      | Hva menes med kontonummerportabilitet .....                               | 19        |
| 5.2      | Innledende betraktninger.....                                             | 19        |
| 5.3      | Innføringen av standardiserte kontonumre.....                             | 20        |
| 5.4      | Om dagens kontonummer .....                                               | 21        |
| 5.5      | Internasjonalt.....                                                       | 22        |
| 5.6      | Erfaringer i Nederland og Sverige .....                                   | 23        |
| 5.7      | Kontonummerportabilitet i det norske bankmarkedet.....                    | 24        |
| 5.7.1    | Om kostnader .....                                                        | 28        |
| 5.7.2    | Konsekvenser for andre enn banker .....                                   | 28        |
| 5.8      | Omnummereringsregisteret.....                                             | 29        |
| 5.9      | Om telefonnummerportabilitet.....                                         | 30        |
| 5.10     | Arbeidsgruppens vurderinger .....                                         | 30        |
| <b>6</b> | <b>”Switching Codes” .....</b>                                            | <b>32</b> |
| 6.1      | Innledning.....                                                           | 32        |
| 6.2      | Eksempler på ”Switching Codes” i andre land .....                         | 32        |
| 6.2.1    | Nederland .....                                                           | 32        |
| 6.2.2    | Irland .....                                                              | 33        |
| 6.2.3    | Storbritannia .....                                                       | 34        |
| 6.2.4    | Sverige.....                                                              | 34        |
| 6.2.5    | Italia.....                                                               | 35        |
| 6.3      | Forslag om etablering av ”Switching Codes” i Norge .....                  | 35        |
| 6.4      | Andre tiltak.....                                                         | 37        |
| 6.5      | Arbeidsgruppens vurderinger .....                                         | 37        |

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

I brev av 22.12.2006 fra Finansdepartementet ble Kredittilsynet bedt om å nedsette en arbeidsgruppe med følgende utredningsmandat:

”Blant de problemene som har vært trukket spesielt frem ved bytte av bankforbindelse, er at man ikke kan beholde sitt bankkontonummer. I tillegg til slike direkte ulemper for den enkelte kunde, reduserer dette konkurransen mellom bankene. For større næringsforetak, for eksempel næringsforetak som leverer tjenester som skal betales av mange mottakere, vil det være særlig viktig å kunne beholde kontonummeret ved bytte av bank.

Finansdepartementet ber på denne bakgrunn Kredittilsynet nedsette en arbeidsgruppe med representanter for Kredittilsynet, Norges Bank, Konkurransetilsynet og Forbrukerrådet for å vurdere tiltak og ordninger som kan gi reduserte ulemper for kundene ved bytte av bankforbindelse. Det å kunne beholde bankkontonummer ved skifte av bank, er derfor et viktig spørsmål som en ber gruppen utrede.

Departementet viser i forhold til ovennevnte tiltak og ordninger blant annet til rapporten ”Competition in Nordic Retail Banking” fra august 2006 fra de nordiske konkurransemyndighetene. Det bes – i lys av denne rapporten – også om en vurdering av mulige andre tiltak (i tillegg til bankkontonummerportabilitet) for å øke konkurransen (gjøre det lettere å bytte bankforbindelse).

Når det gjelder spørsmålet om såkalt bankkontonummerportabilitet spesielt, vil det også være ønskelig å få gjort rede for hvilke vurderinger som er gjort i EU, og om hvordan en eventuelt norsk lovregulering vil forholde seg til utkastet til nytt betalingstjenestedirektiv.

Finansdepartementet ber om at arbeidsgruppen er mest mulig konkret i forhold hvilke tekniske, organisatoriske eller reguleringsmessige utfordringer de ulike løsningsalternativer reiser, og er mest mulig presise mht. konkrete forslag og hvordan disse kan gjennomføres. Det er ønskelig at det i den grad det er mulig, foretas anslag på kostnader, og at disse vurderes opp mot de direkte og indirekte fordelene man kan oppnå gjennom å lette kundenes adgang til å bytte bankforbindelse, og angi et konkret opplegg for mulig gjennomføring av.”

I brev av 10.01.2007 meddelte Finansdepartementet at de, på bakgrunn av henvendelse fra Sparebankforeningen, la til grunn at også Sparebankforeningen og Finansnærings Hovedorganisasjon (FNH) ble invitert til å delta.

Arbeidsgruppen har hatt følgende sammensetning:

- Frank Robert Berg, Kredittilsynet, arbeidsgruppens leder
- Tor Johan Bjerkedal, FNH
- Paal Bjønness, Forbrukerrådet
- Jan Digranes, Sparebankforeningen
- Harald Haare, Norges Bank
- Anders Nikolay Kvam, Kredittilsynet
- Kristján Ryste, Konkurransetilsynet

Stig Ulstein, Kredittilsynet har vært arbeidsgruppens sekretær

Det er avholdt 7 felles møter i arbeidsgruppen. I tillegg kommer separate møter på enkelttemaer og møter med personer utenfor den nedsatte arbeidsgruppen.

## 1.2 Mandat

Arbeidsgruppen forstår mandatet slik at følgende forhold skal drøftes:

- a. Generell drøftelse av mulige tiltak og ordninger som kan redusere ulemper ved skifte av bank, herunder om og hvordan det kan etableres en ordning med bankkontonummerportabilitet.
- b. En redegjørelse av de vurderinger som er gjort i EU om bankkontonummerportabilitet og hvordan en eventuell norsk lovregulering om bankkontonummerportabilitet vil forholde seg til utkastet til nytt betalingstjenestedirektiv.
- c. En konkret redegjørelse for hvilke tekniske, organisatoriske eller reguleringsmessige utfordringer de ulike løsningsalternativene og ulike tiltak reiser, herunder konkrete forslag til gjennomføring.
- d. Det skal gis kostnadsanslag for de ulike tiltak som vurderes opp mot identifiserte direkte og indirekte fordeler.

## 2 Konklusjoner og anbefalinger

### 2.1 Beholde kontonummer ved bytte av bank

Arbeidsgruppen har forsøkt å klargjøre det faktiske behovet som foreligger for å beholde kontonummer ved bytte av bank. På hvilken måte det å ikke kunne beholde kontonummer ved bytte av bank er en ulempe og hvordan dette eventuelt hindrer en ønsket konkurransemessig situasjon er viktig å få klargjort. Særlig da antatte fordeler må veies opp mot antatte ulemper ved slik innføring.

### 2.2 Kontonummerportabilitet

Arbeidsgruppen har valgt å definere begrepet kontonummerportabilitet til at det betyr at *en bankkunde kan beholde sitt bankkontonummer ved bytte av bank.*

Arbeidsgruppen har identifisert tre ulike tekniske løsninger som i prinsippet ivaretar at kunden kan beholde sitt kontonummer ved bytte av bank. Det er viktig å understreke at ved valg av en av aktuelle tekniske løsninger for kontonummerportabilitet vil ikke de avtale- og rutinemessige forhold mellom kunde og bank bli gjort enklere ved bytte av bank.

1) Full (ekte) kontonummerportabilitet. Kunden beholder sitt kontonummer ved bytte av bank tilsvarende som for dagens ordning med telefonnummer. Dette er en krevende teknisk løsning som betyr at alle banker må gjennomgå sine systemer for å identifisere mulig bruk av kontonummer eller deler av dette i det enkelte systems programkode. Ved slik bruk må programmet endres slik at det ikke lenger benytter kontonummer eller del av dette i logikken. I tillegg må det etableres en felles bankløsning som til enhver tid (realtime) har informasjon om hvilken bank som har kundeforholdet til hvert enkelt kontonummer slik at transaksjonene kan styres til rett bank. Dette vil innebære store kostnader, både ved forberedelse og ved etablering av løsningen, og deretter til forvaltning og drift av løsningen.

2) "Skallmodellen" som forutsetter bruk av ett eksternt (for kunden) kontonummer og et annet for internt bruk i bank og i bankenes infrastruktur. Det må etableres en felles løsning som kjenner relasjonen for omdøpning til internt bankkontonummer til enhver tid. Alle transaksjoner må gjennom denne løsningen.

3) "Omleggingsmodellen" der dagens kontonummer tillegges en egen kode for bank (som bare bankene kjenner til og som brukes internt i bank og mellom bankene). Løsningen krever at bankene til enhver tid har oversikt over hvilke kontonummer som tilhører hvilke banker, og at kontonummeret teknisk sett utvides i alle bankenes systemer.

Arbeidsgruppen har også drøftet om kontonummerportabilitet skal avgrenses med hensyn til kontotype som omfattes av en slik løsning. Skulle det kun gjelde bestemte kontogrupper, som for eksempel brukskonti? Arbeidsgruppen antar at kostnadene knyttet til etablering av kontonummerportabilitet for bare brukskonti ikke vil avvike vesentlig fra det å etablere portabilitet for alle typer konti. Trolig vil det komplisere både etablering av kontonummerportabilitet og driften av slike systemer om en skulle operere med systemer som ivaretar portabilitet og systemer som ikke gjør det. Arbeidsgruppen har derfor valgt ikke å vurdere dette nærmere.

## 2.3 Konsekvenser av å innføre kontonummerportabilitet

Arbeidsgruppen har ikke hatt anledning til å foreta en grundig utredning av organisatoriske, tekniske og kostnadmessige konsekvenser av å innføre kontonummerportabilitet.

Arbeidsgruppen mener likevel at etablering av kontonummerportabilitet etter det som er beskrevet ovenfor og utdypet i kapittel 5, vil innebære betydelige oppstartsinvesteringer og løpende kostnader til drift og vedlikehold.

Kostnadene knyttet til arbeidet med forberedelsene til Y2K kan til en viss grad sammenlignes med den innledende analysedelen for etablering av kontonummerportabilitet (gjelder særlig for del 1 versjonen). Vi er kjent med at de påløpte kostnadene i bankene knyttet til Y2K-forberedelsene løp opp i mange hundre millioner. Etablering av kontonummerportabilitet vil imidlertid gå langt utover arbeidet knyttet til Y2K. I forbindelse med Y2K var oppgaven å sikre at programmer, logikk og funksjoner der dato inngikk fungerte som de skulle også etter tusenårsskiftet. Ved etablering av kontonummerportabilitet må en også endre programmer, logikk og tjenester som benytter dagens kontonummeroppbygging, til å forholde seg til kontonummeret på en annen måte. Siden dagens kontonummeroppbygging spiller en helt sentral rolle i den enkelte banks oppbygging av tjenester, intern bokføring og i infrastrukturen for transaksjonsutveksling (betalingsformidling), avregning og oppgjør, vil ressursbruken måtte bli høyere enn forberedelsene til Y2K.

En sammenligning med hvordan telesiden har etablert løsninger for å kunne beholde telefonnummer ved bytte av teleoperatør er neppe relevant. Forskjeller i organisatorisk utgangspunkt, tekniske og regnskapsmessige løsninger, er etter arbeidsgruppens oppfatning store. Vi har gjennomført eget møte med representanter fra Telenor for å få klarhet i bakgrunn og løsninger som er valgt for denne sektoren for at kundene kan beholde telefonnummer ved bytte av teleoperatør nærmere omtalt i kapittel 5.

Kontonummerportabilitet løser ikke flere av de forhold som oppfattes som ulemper ved bytte av bank, som for eksempel inngåelse av nye avtaler, utstedelse av nye bankkort eller tilgang til ny nettbank. Arbeidsgruppen mener at disse forhold, som altså ikke løses gjennom kontonummerportabilitet, representerer større praktiske ulemper for den enkelte privatkunde. Vi kan derfor ikke se at nytten kan stå i forhold til de kostnader som vil påløpe ved innføring av kontonummerportabilitet, samtidig som det er på det rene at det er mulig å etablere rutiner som kan forenkle arbeidet for kunden ved bytte av bank.

## 2.4 ”Switching Codes” – et relevante tiltak

*Switching Codes* er et internasjonalt begrep som benyttes for summen av forpliktende tiltak som bankene kan etablere for å gjøre det lettere for kunder å bytte bank. Dette omfatter ikke begrepet kontonummerportabilitet slik vi har redegjort for her.

Banknæringen i Norge har gjennom FNH og Sparebankforeningen startet et arbeid for å fastsette ”Switching Codes” som skal gjelde mellom bankene når kunder ønsker å bytte bank. Dette arbeidet har som mål at slike Switching Codes skal tas inn som del av det regelverk som gjelder mellom bankene (interbankregelverket), og som gjelder for samtlige banker som deltar i den nasjonale betalingsinfrastrukturen. Det tas sikte på at arbeidet med det praktiske regelverket skal sluttføres slik at regelverket kan gjelde fra 2008.

## 2.5 Anbefaling

Etter arbeidsgruppens oppfatning vil ikke kontonummerportabilitet gi tilstrekkelige samfunnsøkonomiske gevinster i forhold til de kostnader en innføring av kontonummerportabilitet representerer.

Arbeidsgruppen foreslår at det etableres en forpliktende "Switching Code" for banknæringen i Norge som kan bidra til å redusere de ulemper som er forbundet med bytte av bankforbindelse. Arbeidsgruppen mener at beskrivelsen i kapittel 6 er en hensiktsmessig tilnærming til innhold og omfang i en "Switching Code".

Arbeidsgruppen anbefaler at "omnummereringsregisteret" skal inngå som et element i en "Switching Code", som en tjeneste til bedrifter som ønsker å bytte bankforbindelse. Etter arbeidsgruppens syn vil en fullstendig utnyttelse av funksjonaliteten i omnummereringsregisteret kunne imøtekomme de problemer som Finansdepartementet peker på i forhold til næringsdrivendes (bedrifters) bytte av bank. For ordens skyld gjøres oppmerksom på at banknæringens pågående prosjekt for "Switching Codes" kun omfatter privatkunder. Det må derfor skje en utvidelse i dette prosjektet eller bli etablert en parallell aktivitet for bedriftskunder for å ivareta iverksetting av arbeidsgruppens forslag for bedriftskunder.

Arbeidsgruppen er kjent med at bankene i stor grad følger opp de regelverk som fastsettes i regi av Sparebankforeningen og FNH i fellesskap. Arbeidsgruppen stiller seg positiv til at bankforeningene ønsker å formalisere et forpliktende regelsett ved bytte av bankforbindelse. Arbeidsgruppen vurderer det ikke som hensiktsmessig eller nødvendig på det nåværende tidspunkt, for myndighetene å regulere de ovenstående tiltak gjennom forskrift eller lignende, ettersom bankforeningene planlegger at regelverket skal tre i kraft fra 2008. Det anbefales at behovet for myndighetsregulering vurderes nærmere når banknæringens egne tiltak har fått virke en tid.

## 3 Kundemobiliteten i bankmarkedet

### 3.1 Innledning

Et tegn på at konkurransen i et marked fungerer, er at kunder velger ny leverandør når denne tilbyr produkter som tilfredsstiller behovet på en bedre måte og/eller til en lavere pris. Begrepet kundemobilitet beskriver i hvilken grad kundene bytter leverandør som følge av slike endringer. I dette kapittelet vurderes mobiliteten blant kundene i det norske bankmarkedet.

### 3.2 Utviklingstrekk i det norske bankmarkedet

Ved inngangen til 2007 var det nærmere 150 banker i Norge.

Gjennom de siste 20 år har det funnet sted strukturelle og markedsmessige endringer i den norske bankstrukturen:

- Utenlandske banker har fått en stadig større betydning i det norske markedet. Utenlandske banker er representert gjennom eierskap i norske banker (datterbanker) eller gjennom filialer.
- Det er gjennomført mange fusjoner, særlig blant mindre sparebanker. Likevel er det fusjonen mellom DnB og Gjensidige NOR Sparebank til DnB NOR Bank som har hatt størst betydning for bankstrukturen.
- Sparebanker har etablert samarbeidsordninger gjennom allianser med målsetning om å kunne bidra til at mindre og mellomstore selvstendige banker kan oppnå stordriftsfordeler. Terra-Gruppen og SpareBank 1 Gruppen er bankallianser som drives på et formalisert konsesjonsbelagt grunnlag. I tillegg har flere banker samarbeidsavtaler med DnB NOR.
- Postgiro og Postsparebanken ble slått sammen til Postbanken og underlagt de samme rammebetingelser som øvrige banker. Etter dette ble postgiro og bankgiro systemene integrert i en felles løsning.
- Underleveransene fra IT-leverandører knyttet til bankenes kjernesystemer og transaksjonsprosessering har endret seg fra å være ren norskbasert virksomhet til å bli levert fra flere land. Internasjonaliseringen av banknæringen i Norge er en viktig faktor bak denne utviklingen. Likevel har også tradisjonelle norske banker gått sammen og plassert sin databehandling utenlands.
- Bankenes distribusjonsnett har endret seg radikalt. Alle banker tilbyr i dag nettbankløsninger. For dagligbanktjenester kan kundene utøve selvbetjening gjennom nettbanken og er således ikke avhengig av filialnett for slike tjenester. Det har kommet flere rene nettbanker uten filialnett samtidig som mange banker igjen etablerer filialer.
- Det har vært en utvikling mot spesialisering og nisjebanker. Noen henvender seg til spesielle segmenter i markedet, mens andre har begrenset sitt produktspekter. Andre

banker legger i sin markedsføring vekt på at de har gebyrfrie tjenester, mens andre legger vekt på sine fordeler mht til låne- og innskuddsbetingelser.

- Flere banker tilbyr totalkundeforhold for finansielle tjenester. Det totale produktspekteret er utvidet og bankene opererer også som distributører for andres finansielle tjenester.

Selv om antall banker er noe redusert over tid står bankkundene i dag overfor en større variasjon i banktilbudet og av finansielle tjenester enn tidligere. Utviklingen av elektroniske distribusjonskanaler har bidratt til denne utviklingen.

### **3.3 Dagens opplegg ved bytte av bank**

Bankene i Norge bistår kundene i forbindelse med bytte av bank. Mange banker benytter standardiserte skjemaer for formidling av informasjon om kundeforhold mellom gammel og ny bank. Rutinen er lagt opp slik at relevant informasjon om de mest sentrale produkter og tjenester skal bli fanget opp. Dette omfatter dagligbanktjenester inkl. betalingstjenester, kredittkort og sentrale spareprodukter som blant annet BSU, fond og verdipapirer. Det er også etablert en forståelse i markedet mellom bankene om at man etter beste evne skal bistå til at denne informasjonen overføres til ny bank (gentlemens agreement). Arbeidsgruppen registrerer således at det blant bankene i Norge finnes uformelle såkalte “Switching Codes”.

Arbeidsgruppen er videre gjort kjent med at FNH og Sparebankforeningen har igangsatt et arbeid for å utvikle formaliserte Switching Codes som skal gjelde mellom bankene. Dette arbeidet i banknæringen er nærmere omtalt i kapittel 6.

### **3.4 Kundemobilitet og byttekostnader i et teoretisk perspektiv**

Som nevnt er kundemobilitet en indikator på konkurransen i et marked. Dette betyr likevel ikke at lav kundemobilitet nødvendigvis henger sammen med et lite velfungerende marked. Grovt sett har vi følgende tre mulige forklaringer på lav kundemobilitet i et marked:

- 1) Produktene som tilbys i markedet oppfattes som tilnærmet likeverdige av kundene, og det er derfor ikke noen gevinst å hente ved å bytte<sup>1</sup>.
- 2) Kunden opplever byttekostnader av en slik størrelsesorden at kunden ikke ønsker å bytte leverandør, selv når det finnes bedre tilbud tilgjengelig i markedet. Byttekostnaden som kunden opplever kan være økonomisk, tidskostnad, en subjektivt opplevd kostnad eller andre faktorer som hindrer kunden i å bytte.
- 3) Kundene er tilfredse med sin nåværende leverandør. Dette kan for eksempel skyldes at kundene vektlegger lokal tilstedeværelse, verdsetter tilliten som er opparbeidet hos sin nåværende leverandør eller rett og slett at kunden ikke er særlig interessert i produktet, og derfor er tilfreds så lenge han får produktet til en akseptabel pris.

Ettersom arbeidsgruppens mandat er å vurdere tiltak og ordninger som kan redusere ulemper ved bankbytte, vil fokuset i rapporten være på byttekostnader. Dette fordi byttekostnader naturlig faller inn under det som i mandatet kalles ulemper. Nedenfor gjengis kort noen sentrale sammenhenger innenfor teorien om byttekostnader.

---

<sup>1</sup> Dette kan forekomme både under fri konkurranse eller under et stilltiende samarbeid mellom tilbyderne.

Byttekostnader er reelle eller opplevde kostnader som kunden pådrar seg ved bytte til ny leverandør, men som ikke gjør seg gjeldende dersom kunden blir værende hos den nåværende leverandøren. Kunder som allerede har kjøpt fra en gitt leverandør, vil dermed til enhver tid ha større sannsynlighet enn nye kunder for å velge den gitte leverandøren. Dette medfører at leverandøren oppnår en viss markedspekt overfor sine eksisterende kunder. Den markedspekt bedriften har, vil øke med størrelsen på byttekostnadene og bedriftens kundebase. Markedspekt gjør det mulig for en bedrift å ta priser som er høyere enn konkurrentenes, uten at bedriftens etablerte kunder velger å bytte. Ettersom markedspekt og mulighet for å operere med høyere marginer øker med økende byttekostnader, vil høye byttekostnader kunne være gunstig, spesielt for de bedriftene som i utgangspunktet har en relativt stor markedsandel.

### 3.5 Konsekvenser av byttekostnader for bedriftsutferd

Dersom bedriftene i markedet ikke kan prisdiskriminere mellom nye og eksisterende kunder, vil bedriftene måtte avveie mellom:

- muligheten til å ”høste” fortjeneste fra eksisterende kunder ved å sette relativt sett høyere priser, og
- ønsket om å knytte til seg nye kunder, noe som relativt sett krever lavere priser.

En avgjørende faktor for de bedriftene som står overfor denne avveiningen, er tilstrømningen av nye kunder i forhold til størrelsen på den etablerte kundebasen, samt den markedsandelen som bedriften allerede har. En bedrift som er dominerende (har flertallet av de eksisterende kundene) i et marked med svært liten tilstrømning av nye kunder, vil ofte kunne være best tjent med å fokusere på å tjene penger på den etablerte kundebasen. Dette forsterkes av at det sannsynligvis vil være de mest prisfølsomme kundene fra andre bedrifter som vil bytte over, dersom en velger å satse på lavere priser. Dette er kunder som i neste omgang vil være vanskelig å ”høste” fra etter at de er vunnet, fordi de sannsynligvis er mer prisfølsomme og dermed mer tilbøyelige til i neste omgang å velge en ny tilbyder. Dette er kunder som vil være mindre lønnsomme for bedriften på lang sikt. På den andre siden vil nyere aktører med liten eller ingen markedsandel være best tjent med å holde lavere priser.

En konsekvens av denne avveiningen i prissettingen er at markedsandelen til de etablerte aktørene som primært velger å fokusere på de etablerte kundene, vil erodere over tid. Dette kommer av at de eldste kundene gradvis faller bort samtidig som en ikke har et tilsig av nye kunder som kan kompensere for bortfallet. Denne erosjonen tatt i betraktning, vil særlig de etablerte aktørene være tjent med å kunne skille kundene fra hverandre i prissettingen (prisdiskriminering). Dette vil gi mulighet for en todelt prisstruktur hvor etablerte og nye kunder står overfor forskjellige priser. Bedriftene får da mulighet til å både knytte til seg nye kunder og ”høste” fra den etablerte kundemasse.

### Søkekostnader

Byttekostnader er definert slik at de påløper dersom man velger å bytte. Begrepet er med andre ord sammenfallende med ”ulemper ved bytte av bank”. I forhold til kundemobilitet vil det her være naturlig å trekke inn begrepet søkekostnader. Søkekostnader har mange felles trekk med byttekostnader, men søkekostnadene har den egenskap at de påløper allerede før man har bestemt seg for å bytte og de påløper også om man ender opp med ikke å bytte. En stor søkekostnad vil for øvrig føre til mange av de samme konsekvensene som ble nevnt under

diskusjonen av byttekostnader. Begrepet søkekostnader benyttet her kan f. eks. omfatte det å søke om lån i ny bank, eller å søke om nytt kredittkort.

### 3.6 Måling av mobiliteten i bankmarkedet

En markedsundersøkelse utført av TNS Gallup for Sparebankforeningen i januar 2007 – Nettbankundersøkelsen viser at 20 prosent av bankkundene mener det kan være mer eller mindre vanskelig å bytte bank. 40 prosent av disse igjen, fremhever som hovedproblem at det er mye jobb – dvs. at det er tidkrevende og medfører mye papirarbeid. Undersøkelsen indikerer dermed at 9 prosent av bankkundene er av denne oppfatning.

Resultater fra den samme undersøkelsen viser at norske bankkunder gjennomgående er godt tilfredse med sine bankforbindelser og velger å benytte samme hovedbank gjennom mange år. Også rapporten "Competition in Nordic Retail Banking" sier at nordiske bankkunder gjennomgående er godt tilfredse med sine bankforbindelser. Med referanse til tallmateriale fra Danmark sier rapporten at 70 prosent av kundene ikke ville vurdere å bytte bank selv om et bytte ville skje helt uten kostnader. Tilsvarende kundetilfredshet finnes i de øvrige landene.

TNS Gallup utgir årlig sitt Finansbarometer, en intervjuundersøkelse som blant annet tar sikte på å kartlegge kundeatferden i bankmarkedet. Finansbarometeret for 2007 inneholder spesielt to spørsmål som kan gi interessante indikasjoner på mobiliteten i det norske bankmarkedet. For det første spørres det hvorvidt man har *byttet* hovedbank de siste 12 mnd. 6 prosent svarer bekræftende på dette spørsmålet. Det spørres også om hvorvidt man har *startet å bruke ny bank*, dvs. inngått relasjon med en annen bank og overført større eller mindre deler av banktjenestene til den nye banken. 9 prosent opplyser at de startet å bruke ny bank.

I følge Sparebankforeningens nettbankundersøkelse for 2007 byttet 4 prosent av bankkundene hovedbank det siste året.

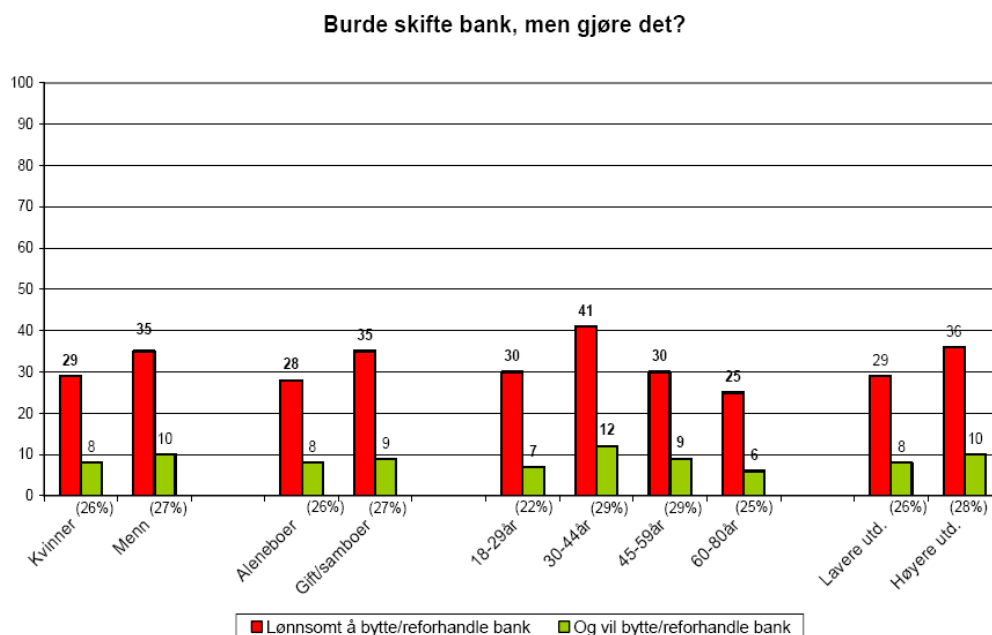
På grunnlag av de nevnte undersøkelsene antar arbeidsgruppen at mellom 4 og 6 prosent bytter hovedbankforbindelse i 2007. I forhold til dagens atferd blant bankkunder gir denne bytteraten et ufullstendig bilde fordi den ikke fanger opp alle de som bytter bankleverandør på deler av tjenestespekteret. Samlet sett er det derfor 13 – 15 prosent av kundene som årlig bytter leverandør av banktjenester (omfatter bytte av bank og/eller kjøp av finansiell tjeneste i ny bank).

I Finansbarometeret spørres det i tillegg om hvor lenge man har vært hos sin nåværende hovedbank, hvorpå 65 prosent svarer 10 år eller mer, 12 prosent 6 til 9 år, 14 prosent svarer 3 til 5 år, 5 prosent 1 til 2 år og 3 prosent mindre enn ett år. Et tilsvarende bilde fremkommer i Sparebankforeningens undersøkelse.

Følgende diagram er å finne i SIFOs prosjektnotat nr. 01, 2007 "*Burde det, skjønn det, men gjøre det? - Om å bytte bank*"<sup>2</sup>:

---

<sup>2</sup> [http://www.sifo.no/files/file71107\\_prosjektnotat\\_2007-1\\_-\\_burde\\_det\\_skjonne\\_det\\_men\\_gjore\\_det\\_-\\_rev\\_web.pdf](http://www.sifo.no/files/file71107_prosjektnotat_2007-1_-_burde_det_skjonne_det_men_gjore_det_-_rev_web.pdf)



Ifølge diagrammet antar om lag 30 prosent av de spurte at det vil kunne være lønnsomt å bytte/reforhandle bank. Likevel svarer kun i underkant av 10 prosent at de vil forsøke å gjøre noe aktivt. Dette kan indikere at bankkundene opplever forholdsvis høye byttekostnader. Det kan imidlertid også være et tegn på at kunder er tilfreds med eksisterende bankforbindelse pga forhold ut over det rent økonomiske.

I EU-Kommisjonens ”*Communication from the Commission*”<sup>3</sup>, basert på funnene i rapporten ”*Report on the Retail Banking Sector Inquiry*” fra 31. januar 2007, ble det konkludert med følgende; ”*The Inquiry’s data show that customer mobility in current account markets is generally low.*” Dette indikerer at kundemobiliteten i banknæringen i Europa er lavere enn kundemobilitet for andre bransjer i tjenesteytende sektor. Kommisjonen etablerte i mai 2006 også en egen ekspertgruppe kun knyttet til kundemobiliteten innenfor brukskontomarkedet. I ekspertgruppens rapport av 5. juni 2007 fremmes det en rekke anbefalinger om tiltak for å bedre kundemobiliteten i brukskontomarkedet<sup>4</sup>.

Dersom kundeatferden i Norge er forholdsvis lik den vi finner i EU, er det grunn til å tro at kundemobiliteten er forholdsvis lav innenfor bruksbanktjenester sammenlignet med mobiliteten i andre bransjer. Dette kan som tidligere nevnt ha mange årsaker. Det kan skyldes høye byttekostnader, at kunden er tilfreds med sin bankforbindelse, eller andre grunner.

### 3.7 Reell mulighet for å opptre som en rasjonell kunde i privatmarkedet

Virksom konkurranse forutsetter at kunden har reell valgmulighet til å styre sitt behov der tilbudet er best. I dette ligger det en forutsetning om at kunden har kunnskap om eget behov og forbruksmønster, samt oversikt over ulike tilbud og aktører i markedet. Dette gjelder både på avtaleinngåelsestidspunktet, men også senere i kundeforholdet da markedet eller egne

<sup>3</sup>[http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/others/sector\\_inquiries/financial\\_services/com\\_2007\\_033\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/comm/competition/antitrust/others/sector_inquiries/financial_services/com_2007_033_en.pdf)

<sup>4</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/baeg\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/baeg_report_en.pdf)

behov/forutsetninger kan ha endret seg. Bruk av banktjenester forutsetter inngåelse av avtaler og ofte tilegnelse av instrumenter som gir tilgang til å benytte tjenestene. Kundens knytning til bank vil derfor naturlig være av en mer langsiktig karakter enn i mange andre arenaer forbrukere opptrer. Dette kan være noe av årsaken til at det er flere som begynner å bruke ny bank fremfor å bytte bank. Gjennom å begynne å bruke ny bank kan en unngå de byttekostnader som ligger i å avvikle avtaler og innlevere instrumenter til eksisterende bankforbindelse.

Prisingen av finansielle produkter og tjenester kan fremstå som kompliserte, spesielt hvis det er tale om produktpakker med innebygde lojalitetsprogrammer. Et trekk i næringen er bruk av fordelsprogrammer og ulike rabattordninger. Fordelsprogrammene innebærer en form for innlåning av kunden, slik at man ikke uten videre kan flytte ut deler av tjenesteytelsene uten konsekvenser for prisingen av øvrige ytelser. I følge Sparebankforeningens nettbankundersøkelse 2007 er nær 40 % av bankkundene med i et kundefordelsprogram i sin hovedbank. I følge undersøkelsen oppgir en relativt stor andel av disse kundene å ha fordeler av å være med i et slikt kundefordelsprogram. Banker leverer mer enn tradisjonelle banktjenester gjennom å formidle finansielle tjenester fra andre leverandører, eksempelvis forsikringsselskaper og tilbydere av fondssparing. Det kan således fremstå som uoversiktlig for den enkelte kunde å orientere seg i markedet og oppleves som vanskelig å skaffe tilveie oversiktelige objektive sammenligningsparametere som er individuelt tilpasset.

Et virkemiddel for å bedre dette er myndighetenes etablering av finansportalen.no. Her søker man å etablere et hjelpemiddel hvor kundene enklere kan innhente og sammenligne betingelser i ulike finansinstitusjoner. Formålet er nettopp å bedre kundens mulighet til å skaffe oversikt over betingelser fra ulike tilbydere over finansielle tjenester på grunnlag av kundens eget behov. I en undersøkelse Synovate MMI gjorde for DnB NOR i mars 2007, svarte 4 av 5 at de sannsynligvis vil benytte finansportalen. De spurte trekker frem det å få bedre oversikt over de ulike aktørenes gebyrer, kostnader og rentesatser som noe av det de trenger mest.

En hovedutfordring i prosjekteringsfasen av finansportalen vil være å finne frem til sammenlignbare parametere. Dette fremstår fortsatt som et vanskelig område, på tross av at en bredt sammensatt faggruppe har jobbet med materien over lengre tid. Dette i seg selv synliggjør den kompleksitet den enkelte kunde kan oppleve i forhold til valg av finansiell tjenestetilbyder. I den grad portalen blir et effektivt og benyttet redskap vil det som kan omtales som "søkekostnaden" ved bytte av bank, kunne reduseres ved etableringen.

Det er først når fordelene ved å skifte av bank er avdekket, og ønske om skifte er etablert, at selve ulempevurderingen, etter en streng tolkning av mandatet, kommer inn i bildet. Hvilke praktiske og økonomiske hindre ligger i veien for selve bytteprosessen, og hvordan kan man redusere disse? Finansdepartementet har i mandatet for arbeidsgruppen pekt på at det er en ulempe at man ikke kan beholde sitt bankkontonummer ved bytte av bank. I kapittel 4 og 5 nedenfor vurderes spørsmål i tilknytning til kontonummerportabilitet. I kapittel 6 drøfter arbeidsgruppen "Switching Codes" som et relevant tiltak som kan redusere ulempene for kundene ved bytte av bank.

### 3.8 Forhold i EU

EU-Kommisjonens ekspertgruppe på kundemobilitet<sup>5</sup> påpeker i sin rapport av 5. juni 2007, at kostnader knyttet til avslutning av et bankforhold og lukking av bankkonto, utgjør et hinder for bytte av bank. Mens halvparten av EU medlemsland har avskaffet slike avslutningsgebyr, har andre land opprettholdt disse. Ekspertgruppen har tre anbefalinger knyttet til avslutningsgebyr; forbud mot avslutningsgebyr knyttet til enkle sparekonti, opplysning om avslutningsgebyr på produkter relatert til brukskonti, og oppheving av straffe- og avslutningsgebyr for kunder som avslutter avtaler om brukskonto til enhver tid, inkludert avtaler som har vart i mindre enn 12 måneder.

Arbeidsgruppen oppfatter at det er store forskjeller mellom EU-land og i EU-banker på dette området. Finansavtaleloven i Norge regulerer at det skal opplyses om pris knyttet til kontoavslutning. Overfor forbrukere kan denne prisen ellers kun dekke reelle kostnader. Situasjonen i Norge er at bankene normalt ikke tar seg betalt for kontoavslutning.

EU-kommisjonen utga i januar 2007 resultatet av en undersøkelse om banktilbudet mot personmarkedet. Rapporten summerer opp svarene på en spørreundersøkelse rettet mot 500 banker i EUs da 25 medlemsstater, samt større betalingssystemer, registre og organisasjoner.

Undersøkelsen viser at kundene er lojale og at det således er lav mobilitet, at man er langt fra å ha et europeisk marked og at mange banker binder opp kundene med kryssalg og lite transparente priser. Videre viser undersøkelsen at sparebanker og cooperative banker i noen land har delt lokale markeder seg i mellom samtidig som det totale markedet er svært fragmentert, med store forskjeller i priser og avkastning.

Kontonummerportabilitet er ikke et tema i undersøkelsen og nevnes ikke som et tiltak for å høyne kundemobiliteten.

---

<sup>5</sup> Expert group on customer mobility in relation to bank accounts.

## 4 Gjeldende regelverk - kontonummerportabilitet

### 4.1 Norske regelverk

Arbeidsgruppen vil innledningsvis peke på at Lov om finansavtaler og finansoppdrag (fal) etablerer en klar og til dels omfattende avtalemessig relasjon mellom kunde og kundens bankforbindelse, både for kontohold og bruk av betalingstjenester knyttet til kontoen. Ved bytte av bank må avtaler inngås med ny bank. Videre innholder hvitvaskingsregelverket krav om at banken ved etablering av kundeforhold skal foreta en *selvstendig* legitimasjonskontroll.

Arbeidsgruppen konstaterer at den offentlige reguleringen av relasjonen mellom kunde og finansinstitusjon er omfattende og stiller krav til formelle minimumsrutiner ved kunders bytte av bank.

Arbeidsgruppen har foretatt en gjennomgang av gjeldende offentlig regelverk for banker og andre kredittinstitusjoner for å vurdere om det foreligger myndighetsregulering som vanskeliggjør kontonummerportabilitet.

Følgende lover er gjennomgått:

Lov om finansieringsvirksomhet og finansinstitusjoner – 10.06.88 nr 40

Lov om forretningsbanker – 24.05.61 nr 2

Lov om sparebanker – 24.05.61 nr 1

Lov om sikringsordninger for banker og offentlig administrasjon m.v. av finansinstitusjoner – 06.12.96 nr 75

Lov om betalingssystemer m.v. – 17.12.99 nr 95

Lov om finansavtaler og finansoppdrag – 25.06.99 nr 46

Med ett unntak er det så langt arbeidsgruppen kan se ikke direkte lovmessige hindringer for å etablere *kontonummerportabilitet*. Det samme gjelder forskriftsregelverket gitt med hjemmel i de samme lover. Det ene unntaket gjelder Finansavtaleloven § 9 tredje ledd annet og tredje punktum, som lyder:

*”EØS-avtalen vedlegg XII nr. 3 (forordning(EF) nr. 2560/2001) om grensekryssende betalinger i euro gjelder som lov med de tilpasninger som følger av vedlegg XII, protokoll 1 til avtalen og avtalen for øvrig. Departementet kan gi forskrift om at disse reglene også gjelder for annen valuta.”*

Det er forordningens artikkel 5 om tiltak for å lette pengeoverføringer på tvers av landegrensene som har betydning i denne sammenheng. Artikkel 5 har følgende ordlyd:

1. Når det er aktuelt, skal institusjonen på anmodning fra den enkelte kunde oversende kundens internasjonale bankkontonummer (IBAN) samt institusjonens bankidentifikasjonskode (BIC).
2. Kunden skal på anmodning fra institusjonen som utfører pengeoverføringen, oversende sistnevnte mottakerens IBAN samt BIC til mottakerens institusjon. Dersom kunden ikke oversender nevnte opplysninger, kan institusjonen pålegge tilleggsgebyrer

*fra kunden. I så fall skal institusjonen stille opplysninger om tilleggsgebyrene til rådighet for kundene i henhold til artikkel 4.*

3. *Med virkning fra 1. juli 2003 skal institusjonene angi kundens IBAN og institusjonens BIC på bankutskriftene til den enkelte kunde eller som et vedlegg til disse.*
4. *Med hensyn til fakturering av varer og tjenester på tvers av landegrensene i Fellesskapet, skal en leverandør som godtar betaling via pengeoverføring, oversende sine kunder sitt IBAN og BIC til sin institusjon.*

EU gir en begrunnelse for bestemmelsen i forordningens forale pkt. 11, som lyder:

*”Det er også nødvendig å fastsette forbedringer for å gjøre det lettere for betalingsinstitusjonene å utføre betalinger på tvers av landegrensene. Med henblikk på dette bør det oppmuntres til standardisering, særlig med hensyn til bruk av internasjonale bankkontonummer (IBAN)<sup>6</sup> og bankidentifikasjonskoder (BIC)<sup>7</sup>, som er nødvendige ved automatisk behandling av pengeoverføringer på tvers av landegrensene. Det anses å være av avgjørende betydning at disse kodene brukes i størst mulig grad. Dessuten bør andre tiltak som medfører ekstra kostnader, fjernes for å minske gebyrene som belastes kundene for betalinger på tvers av landegrensene.”*

Bestemmelsen medfører at kundenes kontonummer, dvs. det kontonummer som banken er forpliktet til å oppgi til sine kunder for å lette innbetalinger fra utlandet, må inneholde en identifikasjon av banken. Dette er uforenelig med kontonummerportabilitet. Eventuell innføring av kontonummerportabilitet må da skje på et ”lavere nivå”, gjennom at kunden kan beholde deler av kontonummeret. I kapittel 5 gis det nærmere redegjørelse for oppbyggingen av bankkontonummene som benyttes i den norske strukturen, samt for IBAN og BIC.

Tjenester som banker tilbyr kunder i Norge, og da særlig innen betalingsformidlingsområdet, er basert på en infrastruktur som næringen selv har etablert. Forvaltning og videreutvikling skjer gjennom avtaler og regler som må følges av de banker som deltar. Operasjonelt utgjør kontonummeret og oppbyggingen av dette, ryggraden i betalingsformidlingen (autorisasjonsforespørsler, transaksjonsutveksling, avregning og oppgjør). Kontonummerportabilitet vil kreve omfattende endringer i infrastrukturen og derfor også i de regler som næringen har fastsatt for hva infrastrukturen skal gjøre og hvordan den enkelte bank skal forholde seg til denne.

## **4.2 EU/EØS REGELVERK**

### **Nytt direktiv om betalingstjenester**

EU-kommisjonen har i flere år arbeidet med et nytt regelverk for betalingstjenester. EU-parlamentet og Rådet ble 27. mars 2007 enige om direktivteksten, men det er så langt ikke fastsatt dato for ikrafttredelse. Direktivet omfatter områder som i Norge dekkes av Lov om

---

<sup>6</sup> International Bank Account Number – ISO 13613

<sup>7</sup> Bank Identifier Code- ISO 9362

betalingssystemer, Finansavtaleloven kap. 2 om innskudd og betalingsoppdrag og av bankenes selvregulering. Direktivet er foreslått som et totalharmoniseringsdirektiv, men det gis visse muligheter for å beholde eksisterende nasjonal regulering som gir økt beskyttelse for forbrukerne.

Tidlig i prosessen ba EU-kommisjonen om innspill fra nasjonale myndigheter, industrien og forbrukerorganisasjonene på en rekke områder, herunder på spørsmålet om kontonummerportabilitet. Spørsmål rundt dette ble deretter drøftet i ekspertgrupper nedsatt av Kommisjonen. Kredittilsynet, Norges Bank og Justisdepartementet har deltatt i arbeidsgruppen Payment Systems Government Expert Group hvor alle forhold vedrørende direktiv ble drøftet.

Spørsmålet om innføring av kontonummerportabilitet var på et innledende stadium med i diskusjonene om det som nå er blitt betalingstjenestedirektivet. Ideen ble forlatt i 2003. I et diskusjonsdokument til Kommisjonens arbeidsgruppe Payment Systems Market Group, til et møte 17. februar 2003. skriver kommisjonen bl.a., følgende om kontonummerportabilitet:

#### ***”Reactions to the consultation***

*A vast majority of respondents have indicated that the idea of introducing portability for bank accounts would be expensive and unrealistic. Many respondents insisted on the fact that the existing numbering system (IBAN+BIC) does not permit such a mechanism. The objective of enhancing competition can be obtained through other measures regarding customer mobility.*

#### ***Comparative analyses in Member States***

*Further research on the subject has shown that this subject has been intensively discussed in the Netherlands and in the UK. In both countries the conclusion has been that in a first step customer mobility can be achieved by other means. Both countries will report on their experience and solutions.*

*The BIC+IBAN numbering is a highly complicated system and impairs efficiency.*

#### ***Preliminary conclusion***

*It would appear inappropriate to propose any measure as regards account number portability. The experiences in the UK and the Netherlands suggest that improving competition may be better achieved by other customer mobility measures.”*

I den vedtatte direktivteksten er kontonummerportabilitet ikke eksplisitt omtalt og teksten inneholder heller ikke andre direkte tiltak for å fremme kundemobilitet. Portabilitet er heller ikke behandlet i forvalten til direktivet, selv om kundemobilitet der er et tema.

Heller ikke annen EU-regulering, med unntak av forordning 2560/2001, inneholder, så langt arbeidsgruppen har oversikt over, bestemmelser med direkte betydning for kontonummerportabilitet.

EU-kommisjonen nedsatte i 2006 en bredt sammensatt arbeidsgruppe som skulle vurdere tiltak for å bedre kundemobiliteten i banknæringen, Expert Group on Customer Mobility in relation to Bank Accounts. Arbeidsgruppen avga sin innstilling 05.06.2007. Kun

arbeidsgruppens forbrukerrepresentanter går inn for at det arbeides videre for å vurdere et EU-omfattende system for kontonummerportabilitet. Fra arbeidsgruppens innstilling gjengis:

*”Consumer experts recommend that an EU-wide account number portability system be designed. As a first step, national number portability in line with the Swedish “Bankgiro” system, could be considered, before EU-wide numberportability is introduced. A more simplified unique numbering system for bank accounts has to be considered to allow for an EU-wide account number portability, which would imply reviewing the current IBAN and BIC standards”.*

IBAN og BIC samt det svenske Bankgirot er kort omtalt i kapittel 5.

#### **4.3 Norsk regulering av kontonummerportabilitet**

Arbeidsgruppen har konstatert kun en direkte hindring i eksisterende norsk regelverk for å innføre et krav om kontonummerportabilitet.

Det nå vedtatte direktivet om betalingstjenester må antas å være EØS-relevant og vil derfor bli inntatt i EØS-avtalen og gjøres gjeldende for Norge. Direktivet er et totalharmoniseringsdirektiv og den enkelte stat kan således ikke innføre andre regler på de områder som reguleres av direktivet enn det som direktivet fastsetter. Direktivet regulerer imidlertid ikke kontonummerportabilitet eksplisitt og heller ikke andre forhold som direkte berører eller fremmer kundemobilitet mellom bankene. Arbeidsgruppen antar derfor at direktivets ordlyd ikke vil være til hinder for at man fra norsk side ensidig innfører et krav om kontonummerportabilitet. På den annen side vises det til at kontonummerportabilitet var et spørsmål som var oppe i en innledende fase i arbeidet med direktivet, men ble lagt på is fordi *“It would appear inappropriate to propose any measure as regards account number portability”*. Det vil derfor, i et EØS-perspektiv, kunne reises spørsmål om det lovmessig er adgang til å innføre tvungen kontonummerportabilitet i det norske markedet.

En eventuell lovbestemmelse om kontonummerportabilitet vil innebære reguleringen av forholdet mellom bank og kunde. En eventuell slik bestemmelse vil også måtte innebære en regulering av forholdet mellom banker, fordi en bank tvinges til å måtte innordne seg slik at den faktisk er i stand til å overta, og operere på basis av et kontonummer fra en annen bank. Spørsmålet blir da om en gjennom norsk lov kan pålegge også utenlandske filialer med virksomhet i Norge å innordne seg kontonummerportabilitet. Arbeidsgruppen antar at et eventuelt slikt pålegg vil måtte begrunnes ut fra hensynet til ”general good”. Dette er regulering som i en vertsstat, i tillegg til at man kan regulere egne institusjoner, også kan gjøres gjeldende for filialer av banker fra andre EØS-stater. På bakgrunn av at EU-kommisjonen så langt har konkludert med at fordelene ved å etablere kontonummerportabilitet ikke (på langt nær) oppveier kostnadene, kan det synes tvilsomt om norske myndigheter kan underlegge utenlandske filialer som opererer i Norge krav om å inngå i et opplegg for kontonummerportabilitet i Norge.

## 5 Kontonummerportabilitet

Det vises til beskrivelse av mulige tekniske hovedløsninger om kontonummerportabilitet i kapittel 2.

### 5.1 Hva menes med kontonummerportabilitet

Arbeidsgruppen har lagt til grunn at kontonummerportabilitet betyr at en kunde kan bytte bank og få etablert konto i den nye banken med samme kontonummer som kunden hadde i den ”gamle” banken.

Arbeidsgruppen har derfor valgt å definere begrepet kontonummerportabilitet til at det betyr *at en bankkunde kan beholde sitt bankkontonummer ved bytte av bank.*

Arbeidsgruppen er samstemte i at kontonummerportabilitet, sett fra *kundens* side, i *utgangspunktet* kan synes tiltalende.

### 5.2 Innledende betraktninger

Kontonummerportabilitet er spesifikt nevnt i mandatet som et virkemiddel i en mobilitetsdiskusjon. Arbeidsgruppen har derfor hatt spesiell fokus på hvordan dette kan innføres rent teknisk, og hvilke praktiske og økonomiske konsekvenser en eventuell implementering har for aktørene. Det er dog viktig å presisere at man ikke må se dette virkemidlet isolert. I den grad muligheten for å kunne beholde eget kontonummer ikke i nevneverdig grad fremstår som relevant, være seg for kunder på privat eller bedriftsmarkedet, synes tiltaket isolert sett lite formålstjenlig.

De fleste privatpersoner har regelmessig ordinær arbeidsinntekt fra en hovedarbeidsgiver og/eller mottar ulike offentlige stønader. Praktiske ulemper knyttet til å kanalisere ulike innskudd til nytt kontonummer synes relativt marginale. I en normalhusholdning vil en gjerne også ha en begrenset krets forhåndsdefinerte kreditorer man er i et løpende avtaleforhold med, og hvor forfallstidspunktene gjerne er regelmessige. For kreditor må det som utgangspunkt være relativt uvesentlig fra hvilken konto oppgjøret skjer, poenget er at betaling skjer i henhold til avtale. Har man avtaler om automatisk trekk fra spesiell konto eller ny konto vil nytt kontonummer forvanske kreditors registreringsrutiner, og vil kreve en viss oppfølging. Her kan dog ”ny” bank i stor grad forestå de praktiske oppgavene dette innebærer.

På telemarkedet hadde man for noen år siden en debatt knyttet til innføring av nummerportabilitet ved bytte av teleoperatør. Innen taletelefoni er produktet som leveres identisk, og prisstrukturen er således den viktigste konkurransefaktoren. Det å kunne beholde eget telefonnummer ble av mange oppgitt å være en viktig årsak til at man ikke byttet operatør på tross av mulige besparelser. Etter innføringen av portabilitet og offentlige publisering av prisstruktur i bransjen opplevde man klar økning i mobiliteten. Man vil neppe oppleve det samme innen banksektoren, kun med innføring av portabilitet alene. Produktene innen banksektoren er ikke identiske, og pris er ikke den eneste konkurransefaktoren. Det praktiske behovet for å beholde eget nummer er kanskje heller ikke like fremtredende.

Det som kan fremstå som større praktiske ulemper for den enkelte kunde er utstedelse av nye bankkort eller tilgang til ny nettbank. Nye kort vil kunne kreve etablering av nye koder, og vil for mange oppleves som en ulempe. Her kan det også ligge en forsinkelsesfaktor som kan gi redusert tilgang i en kortere periode, samt innebære et kostnadsaspekt. Blir overføringsperioden for lang kan dette få konsekvenser for likviditeten, samt en viss risiko for å havne i en morasituasjon.

For næringsdrivende kan nok bytte av kontonummer medføre større praktiske ulemper. Ofte kan en bedrift ha et betydelig antall kunder man har økonomisk relasjon med. I en overgangsfase vil nok oppgjørssituasjonen kunne virke usikker, og kreve tydelig informasjonsarbeid i forkant til debitorer, samt en oppfølgingsinnsats ved manglende innbetalinger. En rekke bedrifter kan ha trykket sitt kontonummer i markedsføringsmaterieill eller annet. Dette kan innebære indirekte kostnader som kan oppleves som en barriere.

### **5.3 Innføringen av standardiserte kontonumre**

Dagens kontonummeroppbygging ble innført i 1967. Bakgrunnen var utviklingen av automatisk databehandling i banknæringen, herunder også som grunnlag for bokføring og registreringsarbeid. Innlesningen i systemene av opplysninger på bilagene var basert på ”hulling av kort” eller ”bånd” basert på manuell arbeidskraft. Ved å påføre sjekker og bilag magnetisk skrift kunne opplysninger registreres direkte av EDB-anleggene. Siden den enkelte bank behandlet interne så vel som eksterne bilag (sjekker), ble det fastsatt en felles standard. Videre samarbeidet bankene om EDB-sentraler. Standardisert oppbygging av de felt som skulle registreres, herunder kontonummer, ville da innebære effektivisering. De to bankforeningene besluttet derfor at kontonummer for sjekkdistributable konti skulle være på 6 siffer (kontogruppe og ”kundennummer”). Bankens registernummer (4 siffer) ble plassert foran kontonummeret og kontrollsifferet (1 siffer) til slutt. Resultatet ble det 11-sifrede kontonummer man i dag kjenner.

Bankforeningene anbefalte at de enkelte banker tok i bruk kontonummeroppbyggingen for sjekkdistributable konti generelt for alle konti. En egen kontonummerplan ble utarbeidet – og i store trekk fulgt av alle banker i vel 20 år.

Som det fremgår var det opprinnelig 6 siffer (kontogruppe og ”kundennummer”) som ble betegnet som kontonummer. For å overføre penger til en kunde i en annen bank er det imidlertid ikke tilstrekkelig med de 6 sifrene. (Tilsvarende som ved forsendelse av brev der det ikke er tilstrekkelig bare å skrive gateadresse, for eksempel Storgaten 10). Man må også vite hvilken bank mottager er kunde i. Det ble derfor raskt besluttet å føye banks registernummer (adresse) foran kontonummeret for å få en fullstendig adresse til mottager. (Tilsvarende gir gateadresse med tillegg av postnummer en fullstendig adresseringsmekanisme ved postale forsendelser.)

Alle kunder betrakter i dag sitt kontonummer som bestående av alle 11-siffer. Det inneholder imidlertid ikke bare kundens kontonummer men også bankens ”kontonummer” – dvs infrastrukturens adresse til banken.

## 5.4 Om dagens kontonummer

I Norge opereres med standardisert oppbygging av kontonumrene. Kontonummeroppbyggingen er som følger:

xxxx yy zzzzc, der

- xxxx er bankregisternummer. Dette identifiserer både bank og avdeling/filial.
- yy er kontogruppe. Tidligere var bankenes bruk av siffer for kontogrupeer relativt standardisert, i hvert fall for banker innen samme datasentral. Typisk er bruk av tall mellom 10 og 19 tradisjonelt brukt for lønnskonti (personers brukskonti). I dag er bruken av disse siffer i langt mindre grad standardisert og noen banker benytter ikke disse to siffer til å identifisere spesielle kontogrupeer. Det er likevel et viktig unntak; sifrene 00 kan kun benyttes for bankenes konti hos hverandre. Dette skyldes at transaksjoner til/fra slike konti inngår i en spesiell behandling i avregningssystemene.
- zzzz er "kundennummeret" (kundekontonummer) og vil for mange filialers vedkommende være det eneste som skiller ulike kunders brukskonti. For de banker som ikke benytter yy for å identifisere kontogruppe vil kundennummeret være yzzzzz.
- c er kontrollsiffer. På kontonivå utregnes kontrollsifferet på grunnlag av alle 10 foregående siffer. Beregningen foretas på grunnlag av modul 11 og med vektall 5432765432. Kontrollsifferet regnes ut på følgende måte:

Anta at bankens registernummer er 1234 og gruppe+kundekontonummer er 456845. Kontrollsifferet fremkommer ved følgende beregning:

|          |    |    |    |    |     |     |     |     |     |     |       |
|----------|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| Nummer   | 1  | 2  | 3  | 4  | 4   | 5   | 6   | 8   | 4   | 5   |       |
| Vekttall | 5  | 4  | 3  | 2  | 7   | 6   | 5   | 4   | 3   | 2   |       |
| Sum      | +5 | +8 | +9 | +8 | +28 | +30 | +30 | +32 | +12 | +10 | = 172 |

172: 11 = 15 + rest på 7

Kontrollsiffer  $11 - 7 = 4$

Kontonummeret inklusive kontrollsiffer blir da 1234 45 68454

Bruk av kontrollsiffer (etter modus 11) i kontonummeret gir følgende sikkerhet mot feilskriving:

- |                                                                                      |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| a. Sikkerhet for å fange feilskriving av ett siffer:                                 | 100 % |
| b. Sikkerhet for å fange ombytting av to siffer som står ved siden av hverandre      | 100 % |
| c. Sikkerhet for å fange ombytting av to siffer som ikke står ved siden av hverandre | 100 % |
| d. Sikkerhet for å fange tilfeldige feil, eller kombinasjoner av ovennevnte feil     | 91 %  |

Bruk av standardiserte kontonumre er obligatorisk for transaksjoner som utveksles via banknæringens felles betalingsinfrastruktur. I tillegg til å fungere som adressemekanisme for transaksjoner utgjør kontonummerets fire første siffer (bankregisternummeret) grunnlaget for

utførelse av avregning og oppgjør mellom bankene. Videre styrer bankregisternummeret autorisasjonsforespørsler til riktig bank (for eksempel ved bruk av kortsystemet).

## 5.5 Internasjonalt

I andre land er det vanlig at hver bank selv fastlegger sin egen kontonummerstruktur (kundekonti). Dette har ført til at det i flere banker opereres med svært kompliserte kundekontonumre, som kan bestå av både tall og bokstaver. Et eksempel fra fransk bank er som følger: 0500013M026. Skal man ha med tilstrekkelige opplysninger for utførelse av transaksjoner på tvers av banker blir imidlertid det fullstendige kontonummeret: 20041 1005 0500013M026 06, altså 22 siffer.

Kontonummeroppbyggingen i Norge synes, med tillegg av Nederland, å være den enkleste standardiserte oppbygging. Innen disse landene er alle kontonumre av samme lengde og benytter samme modulkontroll. (Unntaket i Nederland er Postbank som benytter færre siffer i kontonummeret enn de øvrige banker).

I mange europeiske land går prosessen mot mer standardiserte nasjonale kontonummerstrukturer. Noe av bakgrunnen for dette er introduksjonen av IBAN (International Bank Account Number) for bruk i internasjonal betalingsformidling. Dette har ført til at kontonummerstrukturen i et land kan synes mer standardisert enn det som er realiteten. Eksempelvis vil et kontonummer som består av forholdsvis få siffer bli ”fylt opp” med nuller for å få samme lengde som kontonumrene i banker som benytter flest siffer.

IBANs primære funksjon er å tjene som ”routing” (adresseringsmekanisme) i betalingsformidling. Siden det ikke finnes verken en internasjonal, og i de fleste tilfeller heller ikke en nasjonal, kontonummerstandard er det et utall metoder for å beregne kontrollsiffer. Tidligere innebar dette at det i praksis var umulig for en bank å kunne kontrollere om oppgitt kredit konto i et annet land faktisk var en gyldig konto. Dette problemet ble løst gjennom IBAN. IBAN består av:

- landkoden (ISO-standard) der kontoen er hjemmehørende (for Norge ”NO”),
- to posisjoner for kontrollsiffer (som alle beregner etter modul 97), og deretter
- kontonummeret (inklusive routingnummeret til mottakende bank, dvs tilsvarende vårt registernummer).

IBAN for en konto i Norge vil ha følgende form: NO kk xxxx yy zzzzc. Banker i utlandet som skal sende penger til konto i Norge vil ikke beregne kontrollsifferet c, men benytte modus 97 på hele kontonummeret for å komme frem til kontrollsifrene kk. IBAN nummeret for det franske kontonummeret angitt ovenfor blir FR 14 20041 1005 0500013M026 06.

En viktig identifikator i internasjonal betalingsformidling er bankens BIC (Bank Identification Code). Dette er den enkelte banks adresse for bruk bl.a. i bankenes globale meldingssystem SWIFT. BIC adressen kalles derfor også for SWIFT-adresse. BIC og IBAN gir en fullstendig adresseringsmekanisme helt ned på kontonivå, uavhengig av bank og land (i Europa).

Bruken av BIC og IBAN er også tatt inn i lovgivningen. I EU-forordning 2560/2001 om grenseoverskridende betalinger i euro (som også er norsk lov) fastsettes at:

- Alle banker er forpliktet seg til å oppgi den enkelte kontos IBAN og BIC til kontohaver. Banker i Norge oppgir kontoens IBAN og BIC på kontoutskriftene.

- Kravet om at banken ikke skal ta høyere pris for en grenseoverskridende transaksjon i euro enn en tilsvarende nasjonal transaksjon i euro, gjelder kun dersom oppdragsgivende kunde opplyser om IBAN og BIC til mottakerkontoen.

Utviklingen i EU (i første rekke euro-land) går klart i retning av å bygge ned nasjonale betalingsstrukturer til fordel for europeiske strukturer. Dette er ikke bare en politisk målsetting fra EU-kommisjonens side, men også en utvikling som banknæringen i Europa støtter opp om. I 2008 skal bankene tilby betalingstjenester i euro som prosesseres gjennom den europeiske struktur og i 2010 skal de nasjonale strukturer for eurobetalinger opphøre. For transaksjoner i euro innebærer dette at det ikke vil være noen forskjell på om transaksjonen utveksles nasjonalt eller innen EU/EØS (pluss Sveits). Når dette er oppnådd vil SEPA (Single Euro Payment Area) være realisert. Land som ikke deltar i euro, må naturligvis opprettholde sine strukturer for betalinger i nasjonal valuta.

Internasjonaliseringen (SEPA) driver også standardiseringen fremover. Siden IBAN (og BIC) vil utgjøre adresseringsmekanismen mellom bankkonti (også nasjonalt i euro-land) vil kundene i større grad forholde seg til IBAN som sitt kontonummer, selv om den konto som reelt vil ligge til grunn for den enkelte banks bokføring (dagens kundekonto), fortsatt bare utgjør en (liten) del av IBAN.

## 5.6 Erfaringer i Nederland og Sverige

I andre land er det også fremmet forslag om kontonummerportabilitet. Arbeidsgruppen kjenner ikke til noe land der kontonummerportabilitet *er* en realitet.

### *Om Nederland*

Etter det arbeidsgruppen erfarer var en ikke så langt fra etablering av kontonummerportabilitet i Nederland. Dette skyldes delvis initiativ fra nederlandske myndigheter og forbrukerorganisasjoner og ikke minst at kontonummerstrukturen og betalingsinfrastrukturen i Nederland hadde muligheter i seg til å innføre kontonummerportabilitet.

I Nederland består kontonummeret av 10 siffer, inklusive et kontrollsiffer - det siste. (Unntaket er Postbank, som opererer med syv sifre). Kontonummeret inneholder *ikke* identifikasjon av banken. Derfor har en sentral instans oversikt (løpende oppdaterte registre) over hvilke konti som tilhører hvilke banker. Alle transaksjoner må slås opp i det sentrale registeret og påføres (tillegges) kode for den bank kontoen føres i. Dette er nødvendig både for å få transaksjonen frem til rett konto i riktig bank og for å kunne foreta avregning og oppgjør mellom bankene. Kodene som identifiserer banken varierer fra ett til fem siffer.

Det er opplyst at kostnadsanslagene for å etablere kontonummerportabilitet i Nederland ville beløpe seg til mellom EUR 260 og 500 millioner. Det er i denne sammenheng viktig å peke på at banknæringen i Nederland hadde en infrastruktur som langt på vei var egnet for etablering av kontonummerportabilitet. Kostnadsanslagene referer seg således i hovedsak til tiltak som de enkelte banker måtte ha gjennomført internt i sine egne systemer og rutiner.

Innføringen av IBAN satte en definitiv stopper for kontonummerportabilitet i Nederland. Eksempelvis vil et nederlandsk kontonummer 041 71 64 300 få IBAN kontonummer NL91 ABNA 0471 1643 00. Siden IBAN i tillegg til landkode, må inneholde en bankkode (i

eksemplet ABNA) og to kontrollsifre (i eksemplet 91) som vil måtte variere avhengig av bankkoden, kunne ikke kunden få med seg sitt IBAN-nummer over til ny bank. Da både opplysning om IBAN til kunde og krav til kunde om å oppgi mottagers IBAN ble en del av lovgivningen måtte kontonummerportabilitet legges til side. Det er i denne sammenheng også viktig å vise til at bankene i SEPA-området i 2010 kun skal benytte europeiske betalingsinfrastrukturer for eurobetalinger. I disse strukturer vil IBAN utgjøre kontonummeret. Nederland, som et euroland, vil da basere seg på IBAN også for rene nasjonale transaksjoner.

#### *Om Sverige*

I det svenske bankgirosystemet Bankgirot opererer næringslivskunder med et såkalt bankgironummer. Betalinger til brukerne av Bankgirot routes (styres) via bankgironummeret til kundens reelle bankkonto. Bankgironummeret er således ikke en bankkonto, men en "peker" som forteller Bankgirot hvilken bank og bankkonto som skal godskrives/debiteres.

Kundene beholder sitt bankgironummer selv om de bytter bank. Ved bytte av bank endres de konti som bankgironummeret "peker" på. Bruk av bankgironummer forutsetter at transaksjonen routes til og behandles av Bankgirot sentralt. Transaksjoner via Bankgirot har anslagsvis 60 % markedsandel av gireringer (krediteringer og direkte debiteringer) i Sverige.

Siden Bankgirot ikke selv fører konti (Bankgirot er ikke bank), er aldri Bankgirot mottager eller avsender av penger. Bankgirot formidler kun informasjon og beregner avregningsresultatet for de deltagende banker. Avregningen foretas på grunnlag av de reelle kontonummer som bankgironumrene peker på.

Bankgirot operer kun innenfor den svenske betalingsinfrastruktur. Et bankgironummer har ikke IBAN (bankgironummeret er ingen konto). Bankgironummeret skal og kan ikke brukes for grensekryssende betalinger.

Det svenske Bankgirosystemet har feilaktig blitt fremstilt som om det er kontonummerportabilitet i Sverige. Blant annet ble det presentert som den svenske løsningen for kontonummerportabilitet i EU-kommisjonens "Expert Group on Customer Mobility in Relation to Bank Accounts".

### **5.7 Kontonummerportabilitet i det norske bankmarkedet**

Arbeidsgruppen erkjenner at det på grunn av kravet om bruk av IBAN og BIC i internasjonal betalingsformidling ikke er mulig å etablere full kontonummerportabilitet i et enkelt land. Spørsmålet blir da om det er mulig å etablere kontonummerportabilitet på et lavere nivå. Arbeidsgruppen kan i utgangspunktet se to mulige tilnærminger:

- a. At kunder beholder sitt "kundennummer", dvs. sifrene 7 – 10, men endrer sifrene 1-6 (bankregisternummer og kontogruppe) og nødvendigvis kontrollsifferet (siffer 11) som beregnes på ny på grunnlag av modusberegning med nye siffer 1-6. I en slik modell vil anslagsvis 10 % av de som bytter bank likevel måtte bytte "kundennummeret" på grunn av at dette sammen med nytt bankregisternummer og kontogruppe ikke kan tildeles gyldig kontrollsiffer.

Videre vil denne modellen ikke ha annen virkning enn at kundene vil kjenne igjen deler av

sitt kontonummer. Det nye kontonummeret må like fullt opplyses til de som skal sende penger til kontoen. Siden modellen ikke ivaretar hensikten med kontonummerportabilitet er denne modell ikke vurdert videre.

- b. At *kunder* kan beholde (fortsette å *forholde seg til*) hele sitt nasjonale kontonummer (11 siffer) når de bytter bank. Dette er omtalt i det følgende.

En grunnleggende problemstilling med innføring av kontonummerportabilitet er at det kontonummeret som kundene benytter, ikke kan ha noen referanse til hvilken bank/avdeling/filial kontoen hører hjemme i. Dette vil svare til at ens gateadresse ikke er tilstrekkelig som postadresse, men Posten må likevel vite hvor du bor. Dette betyr at man må operere med én adresse som adressaten selv benytter og oppgir til andre, og i tillegg en adresseringsmekanisme internt i Posten som kobler den adresse som oppgis, til det sted adressaten faktisk bor (reell adresse). Den reelle adressen må påføres forsendelsen gjennom Postens apparat slik at den kan fremsendes til riktig postkasse. Adressaten skal imidlertid ikke vite om sin reelle adresse. Denne må derfor fjernes før forsendelsen legges i mottakers postkasse.

Tilsvarende forutsetter kontonummerportabilitet en forskjell mellom det kontonummer kunden benytter og kundens faktiske reelle kontonummer.

I tillegg representerer kontonummeret mer enn bare adresseringsinformasjon. Bankens fordringsforhold i forhold til kunder og endringer i dette forholdet registreres på kontonummeret. Kontonummeret er derfor det sentrale begrepet i bankenes reskontroføring (i forhold til kunder) og føring av regnskap. Dette representerer en vesentlig forskjell fra postadresser og telefonnumre, som kun er adresseringsmekanismer som det ikke foretas verken reskontroføring eller regnskapsføring på. Post og telekom skal heller ikke behandle den informasjon som sendes mellom avsender og mottager. Bankene på sin side må åpne forsendelsen, behandle innholdet og sørge for at alt havner på rett sted og regnskapsføres riktig både i forhold til kunder, bankens interne regnskap og i forhold til avregning og oppgjør mot andre banker. I disse prosessene er kontonummeret styrende. Kontonummeret brukes med andre ord som identifikator i de enkelte bankers systemer og det ligger logikk (funksjoner) basert på de fire første siffer (registernummeret). Endres dagens betydning av kontonummeret må også alle disse prosesser tilpasses.

For bedrifter representerer KID-nummeret et sentralt begrep i deres regnskapssystemer, og benyttes til noen av de samme funksjonene som kontonummeret ivaretar for bankene. Gruppen har registrert at Finansdepartement gjennom brev av 09.03.2006 til en privatperson har besvart en forespørsel om muligheten for å standardisere KID-nummer. Finansdepartementet antar at det kan være betydelige kostnader for det enkelte foretak ved omlegging av systemene, og at dette trekker i retning av at det er vanskelig å få til en (ytterligere) standardisering. Kontonummerportabilitet vil blant annet innebære en omlegging av samtlige bankers reskontrosystem, foruten endringer i infrastrukturen.

En referansegruppe nedsatt av FNH og Sparebankforeningen har vurdert mulige praktiske tilnærminger til kontonummerportabilitet i Norge. Referansegruppen har vurdert to alternativer, Skallmodellen og Omleggingsmodellen. Felles for disse er at en i utgangspunktet ønsker å beholde den logikk som er bygget opp og utviklet basert på de fire første siffer i kontonummeret, jf. kapittel 5.2. Videre er det et fellestrekk for de to alternativer at det må etableres minst én instans som holder løpende oversikt over hvilke banker de ulike kundekonti

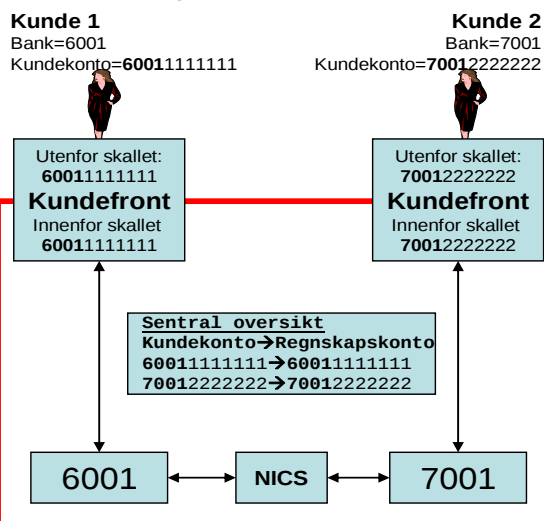
er hjemmehørende i.

Skallmodellen innebærer at kundene ved skifte av bank opplever å beholde sitt kontonummer, men reelt sett tildeles et nytt nummer for bruk i infrastrukturen og bankenes systemer. Denne modellen er skissert i figur 1 nedenfor. Det må etableres en sentral instans som bytter ut det kontonummeret kunden oppgir med det reelle kontonummeret. I tillegg må det etableres rutiner som sikrer at det reelle kontonummeret ikke blir kjent for kunden. En slik "oversettelse" må etableres i alle de kanaler der kundene kommer i kontakt med bank, enten slik kontakt skjer muntlig, telefonisk, skriftlig eller elektronisk. For de kunder som ikke har skiftet bank er det strengt tatt ikke behov for oversettelse i kommunikasjon med kundens egen bank. Dette forutsetter imidlertid at bankene etablerer to rutiner; en for de som har byttet bank og en annen for de som ikke har skiftet.

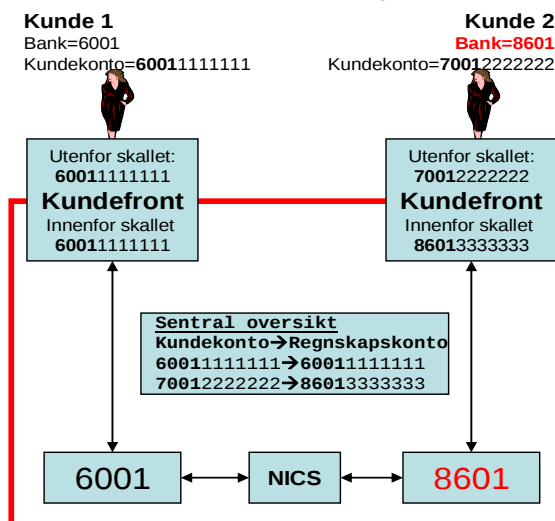
### Kontonummerportabilitet – Figur 1: Skallmodellen

*Grunnide:* Kunde opplever å beholde sin konto, men innad i banksystemet benyttes ny konto...

#### Før bankbytte



#### Etter at Kunde 2 har byttet bank



Etter at Kunde 2 bytter fra bank 7001 til 8601 vil kunden fortsatt beholde sin kundekonto 70012222222.

Alle kundefronter må kunne oversette mellom "Kundekonto" 70012222222 (som benyttes utenfor skallet) og "Regnskapskonto" 86013333333 (som benyttes innenfor skallet). Effekten er at utenfor skallet opplever kunde 2 å beholde sitt gamle kontonummer, men innenfor skallet benyttes ny konto som i prinsippet kan behandles på vanlig måte videre. En slik løsning forutsetter et sentralt register. Tilgang til dette registeret fra alle kundefronter kan løses med direkte oppslag og/eller periodisk distribusjon av hele registeret fra en felles kilde.

En slik løsning er teoretisk mulig, men kreve **meget omfattende endringer** i alle kundefronter (svært mange - kontonummer oppgis i de aller fleste kundegrensesnitt). Dessuten økes løpende driftskostnader fordi alle konti må sjekkes mot et sentralt register. Dette øker også operasjonell risiko.

Med Omleggingsmodellen menes at dagens 11-sifrede kontonummer representerer kundekontonummeret (som kan tas med over til ny bank) og er det kontonummer som kunden oppgir til andre. Dette kontonummeret må imidlertid internt i bankenes systemer tilføyes adressen (clearingnummeret) til den bank/avdeling/filial som kontoen hører hjemme i. Det må etableres et sentralt register som kobler kundekontonummeret sammen med korrekt clearingnummer (bankregisternummer). En slik modell forutsetter at det reelle kontobegrepet i bank utvides med fire foranstilte siffer. Referansegruppen har forstått det slik at en utvidelse isolert sett ikke medfører store kostnader. Kostnadene ved å legge om funksjonalitet (tjenesteproduksjon, interne føringer og beregninger) til et utvidet kontonummer er imidlertid svært store.

## Kontonummerportabilitet - Figur 2: Omleggingsmodellen

Grunnide: Utvide kontobegrepet med fire foranstilte siffer som definerer bank.

Dagens kontonummer på 11 siffer er bygd opp med fire siffer som identifiserer bank og 7 siffer som identifiserer kundekonto **innenfor gitt bank**. Hvis man definerer dagens 11 siffer som en "kundekonto" som **ikke** identifiserer bank, må bank identifiseres ved et nytt begrep "Clearingbank" (som tanken er at **kunden** ikke trenger å forholde seg til):

|               |           |                                                                                   |
|---------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Clearingbank: | 4 siffer  | Identifiserer banken der kontoen faktisk føres                                    |
| Kundekonto:   | 11 siffer | Hele dagens konto beholdes (men angir ikke lenger hvilken bank som fører kontoen) |

Kundekonto på 11 siffer trenger da ikke endres selv om kunde skifter bank. Men man kan ikke se av kundekonto hvilken bank den føres i. De to begrepene Clearingbank + Kundekonto vil da til sammen være for eksempel slik:

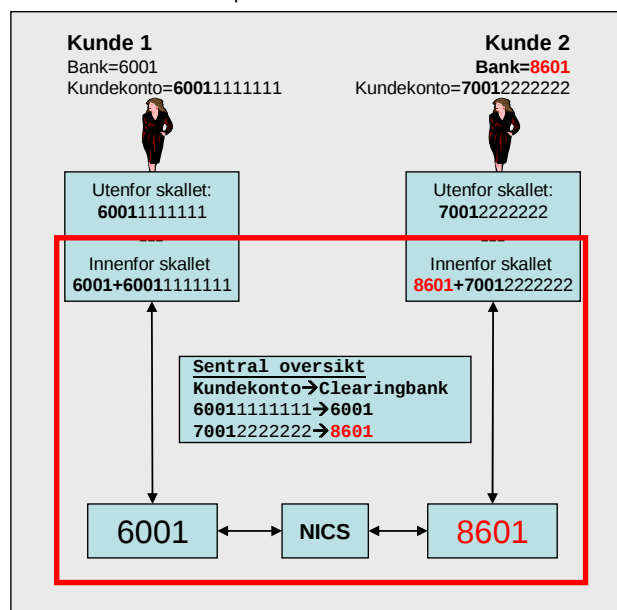
|                                    |                          |
|------------------------------------|--------------------------|
| Kunde i 7001 som ikke bytter bank: | <b>7001 + 7001222222</b> |
| Kunde i 7001 som bytter til 8601:  | <b>8601 + 7001222222</b> |

I figuren har kunden til høyre byttet bank fra 7001 til 8601. Kunden fortsetter å kun forholde seg til sin gamle kundekonto 7001222222, men "internt" må bankene finne ut hvor kontoen faktisk føres. Dette krever lignende oppslag som i Skallmodellen.

Omleggingsmodellen krever **i tillegg meget omfattende endringer** i bankenes systemer for å utvide interne kontobegreper til 15 siffer (8601.7001.222222).

Det er mulig at det er et alternativ at 8601 fører direkte på konto 7001.22.222222 (i 8601 sin reskontrol!), men det kan også være helt uforenlig med grunnforutsetninger i reskontroløsningene?

Det er også mulig at "skallet" i Omleggingsmodellen kan plasseres nærmere bankenes felles infrastruktur og dermed ikke i samme grad krever endringer i alle Kunde fronter (plassering av skallet er i begge modeller forhold som krever nøyere gjennomtenking)



En særskilt problemstilling er selve overgangen fra en bank til en annen. En kundekonto kan på et bestemt tidspunkt registreres bare på én bank. Utførelse av en og samme betalingstransaksjon består imidlertid av flere prosesser som skjer til ulike tidspunkter. Eksempelvis vil det ved en korttransaksjon først utføres en autorisasjonsforespørsel. Denne må routes via det sentrale registeret for å treffe riktig bank med forespørsel om transaksjonen kan gjennomføres. Selve pengeoverføringen (kapitaltransaksjonen) gjennomføres på et senere tidspunkt. Dersom bankbytte registreres på et tidspunkt mellom autorisasjonsforespørselen og utveksling av kapitaltransaksjonen vil det oppstå en situasjon der den bank som godkjente transaksjonen (i tråd med avtale med kunden) og som står ansvarlig for oppgjøret mellom bankene vil være en annen enn den bank som faktisk blir belastet. Det er heller ikke gitt at den nye bankens belastning av kundekontoen vil være i tråd med den avtale som er inngått med kunden. Problemstillingen kan ikke løses på annen måte enn at bytte av bank må omfattes av en "karantenetid" for kundens bruk av kontonummeret.

Banknæringens referansegruppe har understreket at den ikke på langt nær har hatt muligheter til å identifisere alle de forhold som berøres og må endres for faktisk å kunne etablere kontonummerportabilitet gjennom Skallmodellen eller Omleggingsmodellen. Gruppen presiserer at en reell utredning og konsekvensanalyse vil kreve et omfattende arbeid over flere år, både i forhold til infrastrukturen og i den enkelte bank. En slik utredning vil sikkert avdekke andre mulige tilnærminger enn de to modeller referansegruppen har skissert. En

faktisk implementering av kontonummerportabilitet vil ta ytterligere flere år, med omfattende testing og uforutsatte hendelser og problemer underveis. Referansegruppen antar at omlegging til kontonummerportabilitet vil representere det største IT-prosjekt i banknæringen noen gang. Store deler av utrednings- og IT-ressursene i banknæringen vil måtte settes inn i arbeidet med kontonummerportabilitet. Dette må nødvendigvis måtte gå på bekostning av annen utvikling og effektivisering. For banknæringen i Norge vil det ha negative konsekvenser for deres konkurransedyktighet dersom betydelige ressurser må settes inn på etablering av kontonummerportabilitet fremfor effektivisering og videreutvikling av nye tjenester. I siste instans blir det også kundene som må bære utgiftene.

Det kan være grunn til å understreke at omlegging til kontonummerportabilitet vil representere en betydelig operasjonell risiko for alle banker og for hele bankinfrastrukturen. Implementering av kontonummerportabilitet vil således utgjøre en risiko for det finansielle system i Norge.

I tillegg finnes det banker i Norge som ikke opererer innefor den etablerte felles infrastruktur, og derfor baserer seg på en annen kontonummeroppbygging enn den standarden som er gjengitt ovenfor. Kontonummerportabilitet må omfatte også kunder som flytter til eller fra slike banker. Dette vil bidra til ytterligere komplikasjoner. De tilnærminger som er skissert ovenfor gjennom Skallmodellen og Omleggingsmodellen tar ikke høyde for å etablere kontonummerportabilitet mellom banker som benytter standard kontonummeroppbygging og banker som ikke benytter dette.

### **5.7.1 Om kostnader**

Det har ikke vært mulig for referansegruppen å foreta en systematisk gjennomgang for å identifisere alle forhold som vil måtte endres som følge av kontonummerportabilitet. Derfor er det heller ikke mulig å ha en kvalifisert oppfatning av de totale kostnader ved en slik omlegging. Referansegruppen antar imidlertid at det hvert år må gjøres minst 4 milliarder oppslag mot det sentrale register som må etableres i begge de skisserte modeller. Antar en at "oppslagskostnaden" for det sentrale registeret utgjør 10 øre pr oppslag, representerer det sentrale registeret alene en årlig kostnad på 400 millioner kroner.

Størstedelen av kostnadene vil imidlertid påløpe i de enkelte banker. Banker med erfaring med store IT-prosjekter i banknæringen påpeker at kontonummerportabilitet trolig vil representere større utfordringer og kostnader enn noen andre IT-prosjekter hittil. Arbeidsgruppen vil ikke utelukke at de totale kostnadene i bankene kan løpe opp i 4 milliarder kroner. Tatt i betraktning at det i Norge er 146 banker synes dette grove anslaget ikke å fremstå som usannsynlig når en sammenligner med det anslaget som ble foretatt i Nederland, som har om lag 100 banker og en infrastruktur som i utgangspunktet var basert på at kundenes kontonumre ikke inneholdt identifikasjon av bank.

### **5.7.2 Konsekvenser for andre enn banker**

Det registernummer som ligger i dagens kontonummer benyttes også av andre enn banker. Statistikkmyndigheten benytter seg av registernummeret for bearbeiding av opplysninger innhentet fra banker. Vi vil anta at registernummeret også har en betydning i forhold til Skattemyndighetenes tilrettelegging av de automatiserte selvangivelser og kontrollformål (sammenhengen mellom det kontonummer som er registrert på skatteyter og den institusjon

som skatteyder har et fordringsforhold til). Det antas at det forhold at samme kontonummer blir rapportert inn fra flere banker, medfører at ligningsmyndighetene må gjøre tilpasninger i sine systemer.

Oversikter over sammenhengen mellom bankregisternummer og bank/avdeling/filial er offentlig tilgjengelig (Bankplassregisteret) og flere virksomheter benytter dette registeret i elektronisk form i forbindelse med utbetalinger (for eksempel utbetaling av lønn) for å kontrollere at det faktisk er en bank bak de fire første sifrene i et kontonummer som de ønsker å overføre penger til.

Registernummeret benyttes også til å kunne rette forespørsler til riktig bank, enten dette dreier seg om private som ønsker å spore transaksjoner som det av ulike grunner er problemer med å identifisere eller politiet som ønsker å gå videre for undersøkelse av transaksjoner som kan være knyttet til kriminelle handlinger.

Med kontonummerportabilitet vil det i prinsippet ikke lenger være noen sammenheng mellom det kontonummer som opptrer utad, og det kontonummer som må benyttes i og mellom banker for utveksling av transaksjoner.

## **5.8 Omnummereringsregisteret**

I Finansdepartementets mandat heter *”For større næringsforetak, for eksempel næringsforetak som leverer tjenester som skal betales av mange mottakere, vil det være særlig viktig å kunne beholde kontonummeret ved bytte av bank.”*. I norsk betalingsinfrastruktur er det allerede etablert et såkalt omnummereringsregister som langt på vei løser de problemer som kan oppstå ved bedrifters bytte av bank. Formålet med dette registeret var nettopp å lette problemer ved bedrifters bytte av bank. Gjennom omnummereringsregisteret styres betalinger til kundens konto i gammel bank direkte inn på konto i ny bank. På denne måten vil ubetalte regninger ”i omløp” med oppgitt kreditt kontonummer i gammel bank automatisk styres inn på ny konto.

I 2006 ble det innmeldt om lag 12 000 konti til omnummereringsregisteret. Et kontonummer kan ligge med omnummerering i inntil ett år. Det er da stor sannsynlighet for at alle regninger påført gammelt kontonummer vil være ute av sirkulasjon. Omnummereringsregisteret er i første rekke beregnet på bedriftskunders bytte av bank. Det er ikke formelle eller tekniske forhold som skulle tilsi at det ikke kan benyttes også for personkunder.

All betalinger som inneholder KID, routes via omnummereringsregisteret og vil derfor automatisk styres til ny konto dersom betaler har påført gammelt kontonummer. Andre transaksjoner utveksles via ulike kanaler. Disse vil således ikke nødvendigvis treffe omnummereringsregisteret. Dette avhjelper til en viss grad av at det innen hver bankdatasentral benyttes opplysninger på tvers av banker om avsluttede konti. Transaksjoner kan da styres til ny konto, eventuelt kan kunder få tilbakemelding om at kreditor har byttet konto.

## 5.9 Om telefonnummerportabilitet

I utgangspunktet var telekombransjen dominert av nasjonale telemonopoler som for en stor del også ivaretok forvaltningen av telepolitikken i de enkelte land. Konkurransetsetting av telenæringen ble ansett å være et viktig virkemiddel for effektivisering og innovasjon innen denne sektoren. Telefonnummerportabilitet fremstod da som et nødvendig element for å oppnå en reell mulighet for nye aktører til å etablere seg. EU vedtok derfor ganske tidlig et direktiv som påla telekombransjen telefonnummerportabilitet. På dette tidspunktet var det imidlertid fortsatt de nasjonale teleselskapene som hadde monopol på infrastrukturen. Dette innebar at det i hovedsak var ett foretak i hvert land som teknisk la til rette for nummerportabilitet.

I Norge nedsatte Telenor et stort prosjekt med 100 – 200 involverte personer for å tilrettelegge for nummerportabilitet. I den tekniske tilretteleggingen stod de to dominerende leverandører av teletekniske systemer (Alcatel og Siemens) sentralt. Hovedtyngden av ressursbruken i Telenor gikk med for å tilrettelegge IT-systemer og administrative systemer i Telenor, dvs. systemer som var bygget ”utenpå” de grunnleggende teletekniske systemer.

Etter hvert som konkurrentene til de nasjonale monopoler vokste frem hadde tilbydere av systemer innen telekom utviklet løsninger som håndterte nummerportabilitet.

De strukturelle forskjeller mellom banknæringen og telekombransjen (på det tidspunkt nummerportabilitet ble fastsatt) er store og det er neppe hensiktsmessig å trekke sammenligner i for stor grad basert på erfaringer fra hvordan dette ble gjennomført i telekombransjen. Et beslutningsgrunnlag i banknæringen må basere seg på faktainformasjon fra løsningene slik de fungerer der.

## 5.10 Arbeidsgruppens vurderinger

Arbeidsgruppen kan vanskelig se at kontonummerportabilitet vil gi samfunnsøkonomiske gevinster som er større enn kostnadene ved å implementere slik portabilitet.

Etter arbeidsgruppens syn vil en gjennomgang i banknæringen av bruken av omnummereringsregisteret slik at dette kan oppfylle sitt formål fullt ut, kunne imøtekomme de problemer som Finansdepartementet peker på i forhold til næringsdrivendes (bedrifters) bytte av bank.

Arbeidsgruppen registrerer at det ikke er formelle eller praktiske hindringer for at omnummereringsregisteret også kan benyttes når personkunder bytter bank. Bruk av registeret for personkunder kan imidlertid tenkes å være mer følsomt for de priser som de enkelte banker tar for oppføring i registeret. Personkunder har normalt et begrenset antall relasjoner som genererer kreditering av personkundens konto. Arbeidsgruppen vil derfor anta at omnummereringsregisteret i utgangspunktet er mindre egnet for denne kundegruppe.

Som vist til i tidligere kapitler, har forbrukerrepresentantene i EU-Kommisjonens arbeidsgruppe ”Expert Group on Customer Mobility in relation to Bank Accounts” anbefalt videre vurderinger og en mulig trinnvis innføring av kontonummerportabilitet i EU. Arbeidsgruppen mener at det vil være uheldig dersom man innfører kontonummerportabilitet i

Norge nå, i forkant av et eventuelt harmonisert system i EU. Påbud om kontonummerportabilitet i Norge, i forkant av et eventuelt slikt påbud i EU, vil resultere i at banker med virksomhet i Norge må ta kostnaden to ganger. I tillegg er det grunn til å anta at et mulig system i EU-regi, som vil måtte ivareta mange ulike nasjonale hensyn, ikke vil være i samsvar med et system utviklet separat i Norge.

## 6 "Switching Codes"

### 6.1 Innledning

I tilknytning til "EU Retail Banking Sector Inquiry" har EU-kommisjonen oppfordret banknæringen til selv å iverksette tiltak for å styrke konkurransen innen "retail banking". Tiltak som gjør det lettere for kunder å bytte bank har vært særlig fokusert. Ett slikt tiltak er "Switching Codes", dvs. bransjeregler/anbefalinger knyttet til bankenes forpliktelser ved kunders bytte av bank.

Det finnes ikke formaliserte "Switching Codes" innen banknæringen i Norge. Likevel er bankenes bistand til kundene ved bytte av bank et godt stykke på vei satt i system i den enkelte bank. Det er også en del kommunikasjon mellom bankene ved overføring av kundeforhold. Dette er tidligere omtalt i kapittel 3.

### 6.2 Eksempler på "Switching Codes" i andre land

Det er etablert bransjeregler/anbefalinger om bankenes bistand ved bytte av bankforbindelse i en rekke europeiske land, blant annet Nederland, Irland, Storbritannia, Sverige og Italia. I tillegg har arbeidsgruppen kjennskap til at det også finnes visse ordninger i Canada, Tyskland, Frankrike og Belgia. Utgangspunktet når det gjelder konkurransesituasjon, kundemobilitet og dialogen mellom myndigheter og banknæring varierer fra land til land. Bakgrunn og motivasjon for slike regler, den konkrete utformingen av dem og den rettslig karakter er forskjellig fra land til land – fra å være lovpålagt til å være basert på frivillig tilslutning fra bankene.

#### 6.2.1 Nederland

Den nederlandske bankforeningen introduserte i desember 2003 en "interbank switch support service - ISSS". ISSS ble utarbeidet på grunnlag av forhandlinger med forbrukermyndighetene, som opprinnelig hadde ønsket kontonummerportabilitet. ISSS er en kompromissløsning som først ble innført for privatkunder og fra 2004 for bedriftskunder.

Formålet med ISSS er å gjøre det lettere for kundene å avslutte et kontoforhold hos én bank og opprette en ny konto hos en annen bank, først og fremst ved å sikre at byttet av bankforbindelse ikke fører til at kundens betalingsoverføringer blir avbrutt. ISSS ble i løpet av 2004, 2005 og 2006 benyttet av 195.000 brukere. Den nederlandske finansministeren besluttet at det innen utgangen av 2006 skulle foretas en evaluering av ISSS.

Funksjonaliteten i tjenesten omfatter:

- I 13 måneder omdirigeres alle avtalegirobelastninger bestemt for den gamle kontoen automatisk til den nye kontoen. Den næringsdrivende som har initiert avtalegiroforholdet informeres automatisk om det nye kontonummeret, og bes om å oppdatere sin database.

- I 13 måneder omdirigeres alle bankoverføringer bestemt for den gamle kontoen, til den nye kontoen. Kontoholder må informere sine debitorer om det nye kontonummeret. (ISSS-brosjyren inneholder standardiserte kort med slik melding).
- Den gamle banken kansellerer faste betalingsoppdrag og tilbyr kunden en detaljert spesifisering av oppdragene. Det er opp til kunden å gi denne listen til den nye banken og be banken om å aktivere de faste ordrene/anvisningene til den nye kontoen.

Banken skal altså som ledd i ISSS omdirigere bankoverføringer og avtalegirobelastninger til den nye kontoen, be kreditor om å oppdatere sin oversikt over debitorer samt stoppe alle faste betalingsoppdrag og utarbeide en spesifisering over disse oppdragene.

ISSS omfatter bare brukskonti. Sparekonti, lån eller verdipapirtjenester er ikke omfattet da de anses å være bankspesifikke tjenester forankret i bilaterale avtaler. Andre betalingstjenester som leveres i tilknytning til en brukskonto (slik som for eksempel betalingskort), omfattes heller ikke av ISSS. Dette er tjenester som kunden må søke om å få hos den nye banken.

### 6.2.2 Irland

Den irske bankforeningen har utarbeidet en "Code of Practice on Switching Accounts", som trådte i kraft i januar 2005. Også denne anviser hvordan bankene skal håndtere en kundes avslutning av et kontoforhold hos én bank i tilknytning til opprettelse av en ny konto hos en annen bank. Anbefalingen gjelder både brukskonti og sparekonti.

De deltakende banker har i medhold av anbefalingen påtatt seg tre forpliktelser overfor kunden:

1. Overtakende bank skal tilby kunden en "switching pack". Dette er en veiledning til kunden om hva som må gjøres i tilknytning til avslutning av et kontoforhold hos én bank samtidig med opprettelse av en ny konto hos en annen bank. Alle banker som er tilsluttet anbefalingen, skal utarbeide sin egen "switching pack" som kunden får på forespørsel.
2. Den overtakende banken skal ha klar den nye kontoen innen 10 arbeidsdager etter at søknaden om konto er godkjent.
3. Den "gamle" banken skal gi informasjon til overtakende bank om faste betalingsoppdrag og avtalegirooverføringer. Når overtakende bank har sendt et signert skjema for overføring av konto til kundens "gamle" bank, skal byttet av bankkonto være gjennomført innen 7 dager.

De fem stegene for å bytte konto er:

1. Overtakende bank sender den "gamle banken" et signert skjema for bytte av konto.
2. Den "gamle" banken sender en liste over faste betalingsoppdrag og avtalegiroforhold til overtakende bank med kopi til kunden. Den "gamle" banken skal også informere kundens avtalegiroparter om kundens nye kontodetaljer, foreta et sluttoppgjør for den "gamle" kontoen, overføre balansen/innskuddet til den nye kontoen og sende et sluttoppgjør til kunden.

3. Overtakende bank knytter de faste betalingsoppdragene opp til kundens nye konto så snart den mottar listen over disse fra den "gamle" banken.
4. Avtalegiropartene og mottakerne av faste betalingsoppdrag endrer kontodetaljene så fort de mottar dem og retter neste oppdrag til kundens nye konto.
5. Kunden sjekker listen over faste betalingsoppdrag og avtalegiroforhold fra den gamle banken. Dersom det ønskes forandringer i disse skal kunden kontakte den nye banken.

Prosedyren ovenfor skal ikke ta mer enn 7 dager.

### **6.2.3 Storbritannia**

Den britiske "Banking Code" er en anbefaling som nedfeller prinsipper for god bankpraksis for finansinstitusjoner i møte med personkunder. Anbefalingen trådte i kraft i mars 2005. Anbefalingens kapittel 7 omhandler bytte av konto. Når en kunde ønsker å bytte bankforbindelse for brukskonto, så skal den "gamle" banken gi overtakende bank informasjon om faste betalingsoppdrag og avtalegiroforhold innen tre dager etter at slik informasjon forespørres. Den "gamle" banken skal også stenge eller flytte brukskontoen uten kostnader.

Bankene skal informere kunden om hvordan flytteprosessen foregår og om hvem som er ansvarlig for de ulike delene av prosessen, hva slags informasjon den gamle banken skal gi, hvilke vilkår den nye kontoen tilbys til, og hvor lang tid overføringen sannsynligvis vil ta. Overtakende bank skal innen 10 dager etter at søknaden er godkjent, gi kunden det han trenger for å betjene kontoen.

### **6.2.4 Sverige**

Anbefalingen fra den svenske bankforeningen om avslutning av konto anviser hvilke prosedyrer bankene skal følge når kunden ønsker å avslutte et kontoforhold hos én bank og opprette en ny konto hos en annen bank. Anbefalingen ble første gang gitt på begynnelsen av 1990-tallet, og er senere oppdatert i 1999. Anbefalingen er for øvrig under revisjon, etter påtrykk fra det svenske finansdepartementet.

Anbefalingen går ut på følgende:

- Det er kundens nye bankforbindelse (overtakende bank) som skal innhente de nødvendige opplysninger for opprettelse av konto, herunder fylle ut en blankett betegnet "avslutning av konto".
- Overtakende bank skal kontrollere kundens opplysninger og sende blanketten i ferdig utfylt til den "gamle" banken". Dette "bør" gjøres samme dag som kunden gir oppdraget til banken.
- Overtakende bank og den "gamle" banken må videre avtale hvordan oppdraget skal utføres. Bankene kan velge mellom to ulike måter å utføre oppdraget på:

#### Alternativ 1: (hovedregel)

Overtakende bank oversender blanketten til den "gamle" banken. Den "gamle" banken opplyser i blanketten om kapital, rente, provisjon med mer gjennom en kreditering til

dataclearingen til overtakende bank senest innen tre bankdager fra og med den bankdag blanketten kom inn til den "gamle" banken.

Den "gamle" banken kan dermed fritt velge om den skal redegjøre for/vise hele beholdningen på kontoen, dvs kapital, rente, provisjon med mer *eller* først overføre kapitalen og deretter renter med mer, forutsatt at banken sluttredregjør for oppdraget til overtakende bank senest innen de tre bankdagene.

#### Alternativ 2

Overtakende bank kontakter den gamle banken og ber den om å:

- a) Samme dag overføre kapitalen enten ved en kreditering i dataclearingen eller via telefonremisse. Renter med mer overføres etterpå gjennom en kreditering i Dataclearingen etter høyst tre bankdager i henhold til hovedregelen under alternativ 1, eller
- b) Overføre hele beholdningen på kontoen samme dag.

### **6.2.5 Italia**

I Italia er det ikke en formalisert "Switching Code" eller avtale bankene imellom, men et initiativ tatt av "Patti Chiari" - konsortium av 170 banker, og promotert av ABI (den italienske bankforening), kalt "Cambio Conto", som skal hjelpe bankkunder ved bytte av bankforbindelse. Initiativet er rettet mot å forenkle relasjonene mellom bankene og kundene vha. verktøy som skal hjelpe kundene med å forstå og benytte betalingssystemer. Det inneholder på den ene siden en "Guideline for banks' customers", som beskriver 5 ulike steg som kundene bør gjennom ved skifte av bank, bl.a. rådgivning til hvordan man unngår å overse eller ikke motta betalinger. I tillegg er det en frivillig forpliktelse for bankene (42 banker p.t.) til å tilby 3 byttetjenester:

- 1) Liste over produkter og avtaler knyttet til konto
- 2) Automatisk overførsel av direkte debiteringer fra gammel til ny konto
- 3) Overvåking/registrering av gjennomsnittlig byttetid knyttet til ulike typer konti i en bestemt bank gjort tilgjengelig på hjemmesiden til Patti Chiari.

### **6.3 Forslag om etablering av "Switching Codes" i Norge**

Banknæringen i Norge har gjennom FNH og Sparebankforeningen startet et arbeid for å fastsette "Switching Codes" som skal gjelde mellom bankene når kunder ønsker å bytte bank. Dette arbeidet har som mål at slike Switching Codes skal tas inn som del av det regelverk som gjelder mellom bankene (interbankregelverket), og som gjelder for samtlige banker som deltar i den nasjonale betalingsinfrastrukturen. Det tas sikte på at arbeidet med det praktiske regelverket skal slutføres slik at regelverket kan gjelde fra 2008.

Som omtalt i kapitlene 3.3 og 6.1, bidrar bankene allerede ved kunders bytte av bank. Banknæringen vil likevel legge opp til en større grad av forpliktelse for de involverte banker i å bistå kunden i forbindelse med bankbytte. Kunden vil naturlig henvende seg til den nye banken for å få bistand i forbindelse med bankbyttet. Dersom kunden ønsker bistand fra denne til å få overført tjenester og betalingsoppdrag fra den gamle banken, skal den nye banken rette en henvendelse til den gamle banken som informerer om bankbyttet. På bakgrunn av en slik henvendelse vil den gamle banken være forpliktet til å oversende informasjon om tjenestene innen en fastsatt tidsfrist. Banknæringen vil her trolig legge seg på tilsvarende tidsramme som man har i Sverige – tre bankdager.

Banknæringen erkjenner at det er av stor betydning for kunden at et bankbytte lar seg gjennomføre raskt. Det vil derfor bli fastsatt tidsfrister for hvor lang tid den gamle banken kan benytte for å returnere relevant informasjon om kundeforholdet til kundens nye bank. For å lette arbeidet mest mulig, vil det også bli lagt opp til at skjemaer som skal benyttes i denne sammenheng skal standardiseres.

Selv om bankene kan bistå kundene ved skifte av bank, vil kunden selv måtte inngå avtaler med sin nye bank og å velge hvilke typer tjenester som ønskes. En bytteprosess kan for eksempel gi en god anledning til å vurdere hvilke betalingstjenester man har behov for, og til å ta i bruk rasjonelle tjenester som Avtalegiro og e-faktura for gjennomføring av betalingsoppdrag.

Det vil måtte foretas en avklaring av hvilke typer banktjenester som skal være omfattet av “Switching Codes”. For kunden er den såkalte brukskontoen og tilhørende tjenester for å disponere kontoen, som for eksempel kort- og regningsbetalingsprodukter, det umiddelbart viktigste. Dette vil også omfatte nettbankavtale, Avtalegiro, e-faktura og faste oppdrag.

Når kunden beslutter seg for å bytte bank, vil det ofte ligge fremtidige betalingsoppdrag i kundens forfallsregister. Dette kan også være transaksjoner med forfall et stykke frem i tid. Det må derfor gjøres helt klart i regelverket hvordan disse transaksjonene skal håndteres, både for å sikre at kunden overholder betalingsfrister som gjelder, og for å sikre at oppdragene utføres fra den konto som kunden på det aktuelle tidspunktet benytter.

I tillegg til transaksjoner som ligger i forfallsregisteret, kan det være korttransaksjoner som kunden har gjennomført, men hvor oppgjøret ennå ikke har funnet sted. Dette vil særlig være aktuelt for kredittkort, hvor belastning av brukskonto ofte foretas på månedlig basis. For å sikre at slik belastning ikke skjer mot en avsluttet konto, er det vurderingen i banknæringens arbeidsgruppe at en som ledd i “Switching Codes” bør sikre innfrielse av utestående på kredittkortkonto.

En har i banknæringens arbeid kommet til at BSU-konto bør overføres så automatisk som mulig til ny bank. For slike conti er skatteelementet sentralt, og det er viktig for kunden at innbetalingene ikke stopper opp. Videre ser en at det kan være hensiktsmessig å legge inn forhold knyttet til sparing og verdipapirfond i rutine.

Lån og kreditter vil normalt måtte behandles særskilt. Ofte vil flytting av låneforhold være årsaken til at kunden ønsker å bytte bank, og det vil som regel være individuelle vurderinger knyttet til vilkårene og sikkerhetsstillelse med mer, som gjør at dette krever manuell håndtering. Likevel er det hensiktsmessig at avslutning av låneforhold blir tatt inn som element i de rutiner som fastsettes.

I tillegg til de forhold som inngår direkte i rutinene i forbindelse med "Switching Codes", vil den gamle banken også måtte informere om en rekke forhold, slik som:

- at arkivfunksjonen i gammel bank forsvinner
- at sjekker ikke kan brukes etter overføring
- at arbeidsgiver og sosial-/trygdekantor må informeres om overføring av konto
- at tjenester knyttet til brukskonto "henger igjen" (hvis kunden har overført sine øvrige kundeforhold til ny bank)
- endrede vilkår som følge av at en programpakke løses opp

#### **6.4 Andre tiltak**

Finansportalen vil være et virkemiddel for å sikre brukergruppen generell informasjon vedrørende ulike produkter. Hensikten er å bidra til større gjennomsiktighet i priser og øvrige vilkår. Det vil bli produkt- og prissammenlikning på banksiden og på reiseforsikring, mens øvrige forsikringsprodukter i første fase kun vil ha sammenligning av vilkår. På sparesiden vil kostnader på ulike spareprodukter synliggjøres. Det vil også være redaksjonell omtale av øvrige produkter, som ikke er gitt en detaljert omtale i portalens første versjon.

Portalen skal være en objektiv/nøytral opplysningstjeneste som i størst mulig grad skal speile den reelle markedssituasjonen, både for gjelder produkter og priser. Den skal ha et produktfokus (ikke aktørfokus), og det skal så langt det er mulig gis individualisert informasjon som er rettet etter behov. Det betyr at forbrukerne i de fleste tilfeller må legge inn ulike premisser for å spesifisere behovet, for å motta relevant produktinformasjon. Prosjektet er tidsmessig i rute i henhold til prosjektplanen, og kravspesifikasjonen i forhold til etablering av første versjon går ut på anbud 15. juni.

I forhold til bedrifters interesser ved bytte av bank kan omnummereringsregisteret inngå som et element i en "Switching Code". En bedret utnyttelse av funksjonaliteten i omnummereringsregisteret vil kunne imøtekomme dette.

#### **6.5 Arbeidsgruppens vurderinger**

Arbeidsgruppen er samlet av den oppfatning at en ordning med formaliserte "Switching Codes" vil kunne være et positivt bidrag for å gjøre det lettere å bytte bank.

Arbeidsgruppen foreslår at det etableres en forpliktende "Switching Code" for banknæringen i Norge som kan bidra til å redusere de ulemper som er forbundet med bytte av bankforbindelse. Arbeidsgruppen mener at beskrivelsen i kapittel 6 er en hensiktsmessig tilnærming til innhold og omfang i en "Switching Code".

Arbeidsgruppen foreslår at omnummereringsregisteret skal inngå som et element i en "Switching Code", som en tjeneste til bedrifter som ønsker å bytte bankforbindelse. Etter arbeidsgruppens syn vil en fullstendig utnyttelse av funksjonaliteten i omnummereringsregisteret kunne imøtekomme de problemer som Finansdepartementet peker på i forhold til næringsdrivendes (bedrifters) bytte av bank.

Arbeidsgruppen er kjent med at bankene i stor grad følger opp de regelverk som fastsettes i regi av Sparebankforeningen og FNH i fellesskap. Arbeidsgruppen stiller seg positiv til at bankforeningene ønsker å formalisere et forpliktende regelsett ved bytte av bankforbindelse.

Arbeidsgruppen vurderer det ikke som hensiktsmessig eller nødvendig på det nåværende tidspunkt, for myndighetene å regulere de ovenstående tiltak gjennom forskrift eller lignende, ettersom bankforeningene planlegger at regelverket skal tre i kraft fra 2008. Det anbefales at behovet for myndighetsregulering vurderes nærmere når banknæringens egne tiltak har fått virke en tid.