Nordiska rådet

MOT EN MER INTEGRERAD NORDISK BANKSEKTOR

En undersökning av hur den nordiska banksektorn kan utvecklas för att främja integration och tillgänglighet för medborgare och företag i Norden



Innehåll

Introduktion 3

Övergripande slutsatser 5

Resultat från medborgarundersökningen 7

- Om undersökningen 7
- Undersökningsteman 8
- Banköverföringar och kortbetalningar 10
- Öppnande av bankkonton och pendlarkonton 12
- Mobila betalningar 14
- Övriga iakttagelser 16
- Slutsatser 18

Resultat från bankundersökningen 19

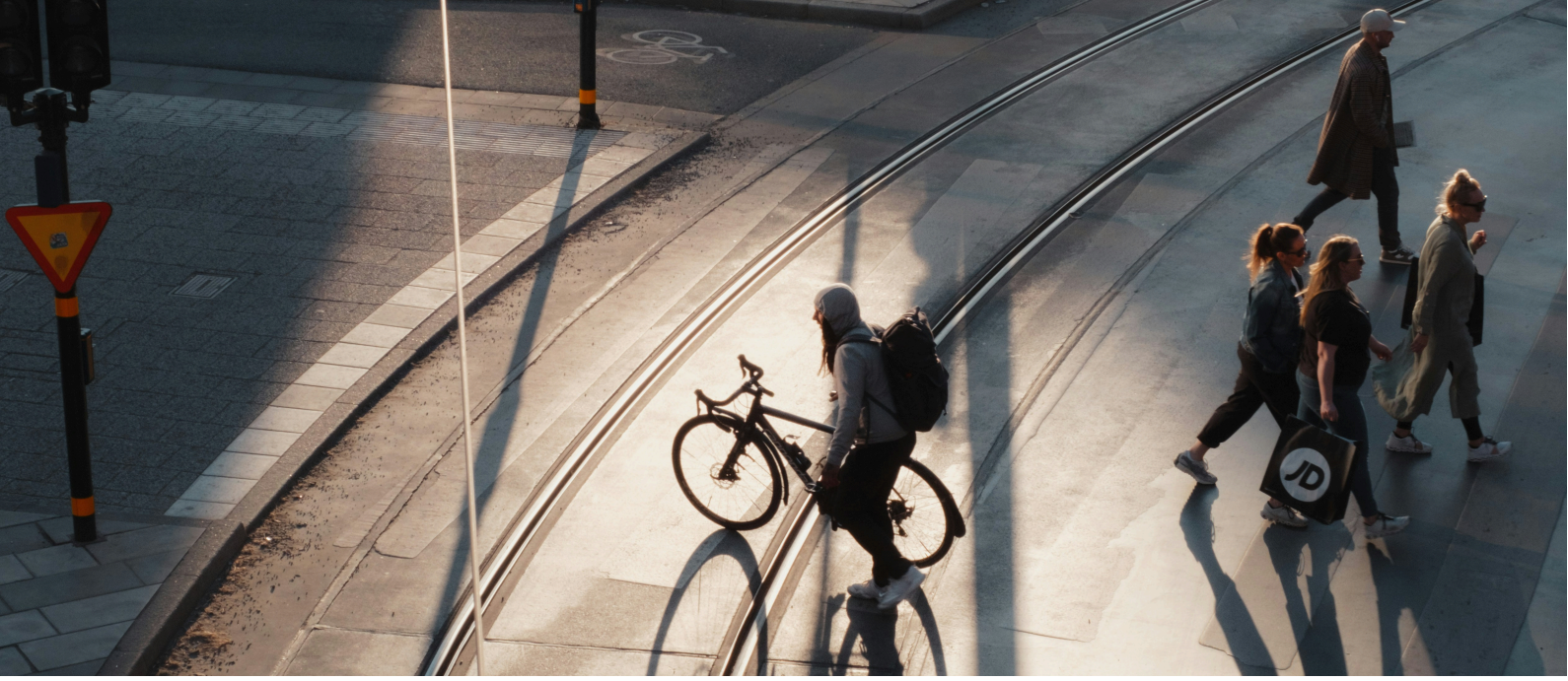
- Om undersökningen 19
- Banköverföringar och kortbetalningar 21
- Öppning av bankkonton och pendlarkonton 23
- Mobila betalningar 25
- Kreditbedömningar 27
- Integration av banktjänster 29
- Slutsatser 30

Bilaga 32

- Frågor från medborgarundersökningen 32
- Frågor från bankundersökningen 33

Om den här publikationen 34

Den här publikationen finns även som en webbtillgänglig online-version:
https://pub.norden.org/nord2025-035



Introduktion

Vår nordiska region kännetecknas av ett nära ekonomiskt och kulturellt samarbete, som bygger på gemensamma värderingar och starka historiska band. Ändå står medborgarna inför en rad utmaningar i samband med sin användning av banktjänster över gränserna i Norden.

För att skapa en mer inkluderande och effektiv banksektor i Norden har Nordiska rådet initierat en trestegsprocess:

1. Medborgarundersökning

Första steget i processen består av en omfattande undersökning av medborgarnas upplevelser och utmaningar med banksektorn i Norden. Syftet är att kartlägga behov och hinder baserat på medborgarnas egna erfarenheter, vilket skapar en solid grund för det fortsatta arbetet.

2. Bankundersökning

Det andra steget i processen är en undersökning av bankernas perspektiv på gränsöverskridande banktjänster i Norden, med utgångspunkt från de upplevelser och utmaningar som framkommit i medborgarundersökningen.

3. Politisk hearing

Det tredje och sista steget i processen är en politisk hearing med nordiska politiker och intressenter. Här diskuteras rekommendationerna från medborgar- och

bankundersökningen, och det tas ställning till vilka politiska initiativ som kan stödja en mer harmoniserad och effektiv nordisk banksektor.

Denna trestegsprocess representerar ett helhetsorienterat angreppssätt för att lösa de utmaningar som identifierats i medborgarundersökningen. Genom att kombinera medborgarnas input med dialogen mellan banker och politiker skapas en stark grund för konkreta lösningar som kan leda till en mer harmoniserad och sammanhängande banksektor i Norden.



Övergripande slutsatser

Den samlade rapporten visar att både medborgare och banker i Norden står inför en rad likartade utmaningar när det gäller gränsöverskridande banktjänster. Trots deras olika roller finns en tydlig samsyn kring upplevda hinder, behov och utvecklingsriktning.

Gemensamma utmaningar och insikter

- **Fragmenterat banklandskap:** Både medborgare och banker upplever att banksektorn präglas av nationella skillnader i regler, teknologier och praxis.
- **Begränsad digital tillgång:** Krav på fysisk närvaro och olika dokumentationskrav försvårar både medborgarnas rörlighet och bankernas effektivitet.
- **Bristande interoperabilitet:** Det förekommer brister i gränsöverskridande mobila betallösningar och överföringar, vilket hämmar både användarvänlighet och innovation.
- **Kredit och inkludering:** Både banker och medborgare lyfter behovet av bättre tillgång till kredit, särskilt genom gemensamma bedömningsmodeller och datadelning.
- **Begränsad kunskap:** Lösningar som pendlarkonton existerar, men är begränsat förekommande och är ofta okända bland användarna.

Överensstämmelser och spänningsfält

Undersökningarna visar en anmärkningsvärd överensstämmelse i identifierade utmaningar och önskade förbättringar. Men det finns också skillnader:

- Medan medborgarna främst fokuserar på tillgänglighet och användarupplevelse, fokuserar bankerna mer på systemiska och regulatoriska hinder.
- Medborgare efterfrågar flexibilitet, transparens och lägre avgifter, medan bankerna pekar på behovet av säkerhet, standardisering och ansvarsfull reglering.

Detta spänningsfält gör det nödvändigt med ett tvärsektoriellt forum där båda perspektiven kan mötas och omsättas i lösningar.

Rekommendationer i skärningspunkten mellan medborgare och banker

Det framträder ett antal centrala riktmärken för en gemensam nordisk utvecklingsagenda:

- Etablering av **gemensamma tekniska och regulatoriska standarder** för konton, betalningar och kredit.
- **Digitalisering** av centrala processer som identifiering, dokumentation och betalningsflöden.
- **Ökad kunskapsdelning och information**, inklusive synliggörande av pendlarkonton och användbara lösningar över gränserna.
- Utveckling av en **gemensam nordisk betalningsinfrastruktur**, där MobilePay, Swish och Vipps fungerar sömlöst över gränserna.
- Etablering av en **gemensam plattform för kreditdata** som respekterar nationella regler men säkerställer tillgång och enhetliga bedömningar.

Politiskt och institutionellt ansvar

Det är tydligt att många av de föreslagna lösningarna kräver politiska åtgärder. Lagstiftning, standardisering och harmonisering av regler ligger inte enbart i bankernas händer:

- Nationella myndigheter och tillsynsorgan bör delta i dialogen om en gemensam nordisk regleringsram.
- Politiker har möjlighet att starta politiska initiativ och samarbeta kring konkreta lösningar.
- Finanssektorn bör bidra proaktivt till att operationalisera nya standarder och säkerställa användbara lösningar.



Resultat från medborgar-undersökningen

Om undersökningen

Undersökningen genomfördes i oktober och november 2024. Datainsamlingen skedde online och omfattade 2 138 respondenter.

Resultaten ger en solid grund för att analysera banksektorns utmaningar och formulera relevanta rekommendationer.

Även om svaren huvudsakligen kommer från Danmark och Sverige visar analysen en anmärkningsvärd enhetlighet i upplevelser och behov mellan länderna. Det kan dock inte uteslutas att bättre representation från framför allt Norge, Finland och Island skulle kunna ha påverkat resultaten.

Undersökningen utgör ett fundament för att förstå och adressera de behov och hinder som medborgare upplever inom den nordiska banksektorn. Genom sina svar sätter medborgarna fokus på gemensamma lösningar som kan förbättra rörlighet, ekonomisk tillväxt och samarbete i Norden.

De insamlade kvalitativa och kvantitativa uppgifterna representerar ett brett spektrum av medborgarnas upplevelser och utmaningar.

Respondenterna utgör en viktig grupp av nordiska medborgare som dagligen eller regelbundet korsar gränserna mellan de nordiska länderna. Dessa medborgare

bidrar aktivt till ekonomiskt samarbete, arbetsmarknaden och handel, vilket gör det viktigt att förstå deras egenskaper och behov.

Pendlingsfrekvens: 96,9 % av de tillfrågade har handlat i ett annat nordiskt land under de senaste 12 månaderna, och 91,8 % pendlar varje månad, vecka eller dag. Det visar att en betydande del av pendlarna har en regelbunden koppling till ett annat nordiskt land.

Pendlingslängd: Majoriteten (95,8 %) har pendlat i mer än ett år, vilket understryker deras kontinuerliga behov av banktjänster i vardagen.

Det bör nämnas att det finns en tydlig överrepresentation av danska fritidshusägare som regelbundet besöker sina sommarhus i Sverige. Undersökningen behandlar därför både fritidspendling och traditionell arbetspendling. När undersökningen nämner "respondenter" eller "pendlare" avses alltså upplevelser av banktjänster över gränserna för både fritids- och arbetspendling.

Fördelning av respondenter:

Danmark: 73,4 %

Sverige: 19,3 %

Norge: 2,2 %

Finland: 3,7 %

Island: 0,5 %

Annat: 0,9 %

Undersökningsteman

Undersökningen bygger på en omfattande enkät, utformad för att kartlägga medborgarnas upplevelser och utmaningar i den nordiska banksektorn. Enkäten är strukturerad i fyra undersökningsteman:

1. **Banköverföringar och kortbetalningar:** Undersöker nöjdhet med avgifter, hastighet och valutakurser.
2. **Öppnande av bankkonton och pendlarkonton:** Identifierar hinder och behov av digitalisering och harmonisering.
3. **Mobila betalningar:** Kartlägger utmaningar för gemensamma nordiska mobila betallösningar.
4. **Övriga iakttagelser från undersökningen:** Andra viktiga fynd som medborgarna lyft fram.

Varje tema bygger på en kombination av kvantitativa och kvalitativa data för att ge en balanserad och djupgående analys. De kvantitativa svaren ger statistisk inblick i omfattningen av problemen, medan de kvalitativa svaren tillför nyanserade perspektiv och konkreta exempel. Respondenterna har varit mycket engagerade – över 8 000 kvalitativa svar har inkommit.

Rapportens struktur följer de fyra huvudteman. Varje avsnitt presenterar:

- En kort introduktion till temat
- Presentation och analys av utvalda data från enkäten
- Rekommendationer från medborgarna för att förbättra den nordiska banksektorn

Analysen avslutas med en kort sammanfattning av de viktigaste punkterna som bör arbetas vidare med.

Strukturen säkerställer att rapporten ger en omfattande förståelse för medborgarnas utmaningar och fungerar som ett effektivt verktyg för fortsatt arbete med att skapa en mer integrerad banksektor.

Banköverföringar och kortbetalningar

Introduktion

Banköverföringar och kortlösningar är avgörande för många privatpersoners och företags aktiviteter i Norden. Många medborgare upplever dock att gränsöverskridande överföringar präglas av höga avgifter, långa handläggningstider och otydliga valutakurser. Detta skapar frustration och hindrar rörlighet mellan länderna. Detta avsnitt analyserar respondenternas upplevelser och lyfter fram deras förslag till förbättringar.

Analys

Undersökningen visar att behovet av banköverföringar är stort och att nöjdheten med både överföringar och kreditkortbetalningar är låg. Det finns missnöje med både hastighet och valutakurser, men mest uttalat är missnöjet med avgifterna.

- **Stort behov:** 94,4 % har erfarenhet av banköverföringar mellan två nordiska länder. 72,3 % har ett stort eller mycket stort behov av att kunna genomföra sådana överföringar.
- **Missnöje med avgifter:** 49,7 % är missnöjda eller mycket missnöjda med avgiftsnivåerna. Många anser att höga avgifter gör det dyrt att skicka pengar mellan nordiska länder.
- **Hastighet:** Var fjärde respondent är missnöjd med överföringshastigheten. Några nämner att överföringar kan ta upp till tre dagar, vilket orsakar onödiga förseningar.
- **Valutakurser:** Var fjärde respondent är missnöjd eller mycket missnöjd med valutakurserna och de anger en frustration över brist på tydlighet om kursen.

Följande citat från respondenter ger ytterligare inblick:

- En norsk respondent kommenterar: *"Det borde inte ta tre dagar och kosta så mycket att föra över pengar till Sverige."*
- En dansk respondent säger: *"Valutakurserna är oöverskådliga. Jag vet aldrig vad jag faktiskt betalar."*
- En annan dansk respondent säger: *"Jag skickar pengar till mina barn som studerar i Sverige varje månad. Det borde vara snabbare och billigare."*
- En svensk respondent säger: *"Det är absurt att avgifterna är högre för en överföring till Sverige än till Tyskland."*
- En norsk respondent säger: *"Valutakurserna förändras, och det är omöjligt att veta vad man betalar i slutändan."*

Rekommendationer från medborgarna

Respondenterna föreslår olika åtgärder för att förbättra banköverföringar och kortbetalningar. Dessa kan sammanfattas i följande tre punkter:

1. **Samma-dag-överföringar:** Inför snabbare transaktioner mellan nordiska banker.
2. **Avgiftstransperens:** Inför tydliga och enhetliga avgiftsstrukturer för gränsöverskridande överföringar.
3. **Standardiserade valutakurser**: Utveckla en gemensam nordisk valutastandard som säkerställer tydlighet.

Öppnande av bankkonton och pendlarkonton

Introduktion

Att öppna ett bankkonto i ett annat nordiskt land borde vara en enkel process, men för många medborgare är det förenat med komplexa krav och praktiska hinder. Pendlarkonton, som är särskilt utformade för att möta gränspendlares behov, har potential att förenkla ekonomiska transaktioner. Detta avsnitt undersöker utmaningarna med kontoöppning och pendlarkonton samt medborgarnas erfarenheter och förslag till förbättringar.

Analys

Undersökningen visar att behovet av att öppna konto i ett annat nordiskt land är mycket stort, men processen upplevs ofta som svår. Pendlarkonton är inte särskilt utbredda eller kända, men de som använder dem uppskattar särskilt att det inte tillkommer överföringsavgifter samt att transaktioner genomförs samma dag:

- **Stort behov:** 79,6 % har haft behov av att öppna ett konto i ett annat nordiskt land. 70,6 % anser att behovet är stort eller mycket stort.
- **Hinder:** Majoriteten som försökt öppna konto beskriver processen som svår. De största problemen är krav på fysisk närvaro och komplicerade dokumentationskrav.
- **Pendlarkonton:** Endast 8,7 % har försökt öppna ett pendlarkonto. Fördelarna anges som "inga avgifter" och "samma dag vid överföring". De som inte har öppnat ett pendlarkonto anger okunskap eller att banken inte erbjuder möjligheten som främsta orsaker.

Följande citat från respondenter understryker frustrationen:

- En isländsk respondent påpekar: *"Jag kunde inte öppna ett konto eftersom jag inte kunde infinna mig personligen."*
- En dansk respondent säger: *"Det krävs alldeles för många dokument, och reglerna är inte enhetliga."*
- En svensk respondent säger: *"Jag ville gärna öppna ett pendlarkonto, men banken erbjöd inte den möjligheten, och jag visste heller inte att det fanns."*
- En dansk respondent säger: *"Som pendlare behöver jag ett konto i både Danmark och Sverige, men processen var så besvärlig att jag funderade på att strunta i det helt."*

Rekommendationer från medborgarna

Respondenterna föreslår olika åtgärder för att förbättra processen för öppnande av bankkonton och pendlarkonton. Dessa kan sammanfattas i följande tre punkter

1. **Digitalisering av kontoöppning**: Inför en helt digital process som eliminerar behovet av fysisk närvaro.
2. **Harmonisering av krav:** Standardisera dokumentationskraven inom Norden.
3. **Information om pendlarkonton:** Förbättra informationen och marknadsföringen kring möjligheterna att öppna pendlarkonto.

Mobila betalningar

Introduktion

Mobila betalningar har blivit en oundviklig del av vardagen för många nordiska medborgare. Men medborgare som försöker använda mobila betaltjänster över gränserna stöter ofta på betydande utmaningar. Dessa utmaningar sträcker sig från tekniska hinder till avsaknad av möjligheter att överföra mellan populära system som MobilePay, Swish och Vipps. Det här avsnittet fokuserar på medborgarnas erfarenheter av mobila betalningar över gränserna och deras förslag till förbättringar.

Analys

Undersökningen visar att behovet av mobilbetalningar är mycket stort, men medborgarna upplever inte att vi i Norden har ett välintegrerat och fungerande system över landsgränserna. Medborgarna ser sitt eget behov växa i framtiden och önskar ett system som fungerar i alla nordiska länder utan förhöjda avgifter när det används över gränserna. De önskar ett avskaffande av lokala krav på telefonnummer och att de mobila betalningssystemen ska kunna kommunicera med varandra utan problem.

- **Behovet för mobilbetalningar över gränsen:** 90,9 % uppger att de i framtiden kommer att ha ett större behov av mobilbetalningar över landsgränserna. 71,9 % av respondenterna uppger att de redan nu har ett stort behov av att kunna använda mobilbetalningar i andra nordiska länder. Och 80,7 % uppger att de inte har använt mobila betaltjänster i ett annat nordiskt land på grund av de begränsade möjligheterna.
- **Önskad funktionalitet:** Respondenterna har en tydlig önskan om att kunna genomföra mobila betalningar (93,6 %) utan problem. Och de önskar en större spridning i butiker och för andra tjänster, helst utan en förhöjd avgift om det sker över en landsgräns.
- **Barriärer:** De största utmaningarna inkluderar krav på lokala telefonnummer och brist på teknisk interoperabilitet mellan systemen över landsgränserna. Och självklart höga avgifter.

Följande citat från respondenter illustrerar problematiken:

- En dansk respondent påpekar: *"Det verkar absurt att vi i Norden inte kan ha en gemensam lösning för mobila betalningar."*
- En svensk respondent säger: *"Swish fungerar perfekt här hemma, men när jag reser till Danmark måste jag hitta alternativa lösningar."*
- En norsk respondent tillägger: *"Vi har tre bra system, men inget av dem pratar med varandra."*
- En finsk respondent kommenterar: *"Det skulle göra mitt arbete enklare om jag kunde använda Vipps i Sverige."*
- En dansk respondent säger: *"MobilePay och Vipps tar ut 4 % i avgift, vilket gör det oanvändbart över gränserna."*

Rekommendationer från medborgarna

Respondenterna föreslår olika åtgärder för att förbättra mobilbetalningar över gränsen. Dessa kan sammanfattas i följande tre punkter:

1. **Utveckling av en gemensam nordisk standard:** Ett samlat system som integrerar befintliga tjänster skulle underlätta användningen över landsgränser.
2. **Avlägsnande av tekniska barriärer:** Avskaffande av krav på lokala telefonnummer och andra restriktioner som hindrar användning av tjänster utanför hemlandet.
3. **Stärkt information:** Medborgarna efterlyser bättre information om vilka mobila betaltjänster som fungerar över gränserna och hur de kan användas.

Övriga iakttagelser

Introduktion

Utöver de fyra huvudteman identifierade vi i undersökningen en rad andra relevanta ämnen som är viktiga för medborgarnas upplevelse av en mer integrerad nordisk banksektor. Dessa resultat ger ett bredare perspektiv på områden som kräver uppmärksamhet och kan utgöra grunden för vidare dialog och förbättringar.

Överföring av pensionssparande: Flera respondenter nämnde specifikt utmaningar med att överföra pensionssparande mellan de nordiska länderna. Problemen innefattar brist på tydliga regler och otillräckligt samarbete mellan pensionsbolagen.

Följande citat från respondenter illustrerar problematiken:

- En finsk respondent påpekar: *"Jag var tvungen att kontakta tre olika organisationer för att förstå processen."*
- En norsk respondent kommenterar: *"Det finns ingen transparens, och det tar alldeles för lång tid."*

Möjligheter till lån över landsgränser: En del respondenter framhöll svårigheter med att få lån i ett annat nordiskt land. Skillnader i kreditvärderingssystem och krav på dokumentation nämndes ofta som hinder.

Följande citat från respondenter illustrerar problematiken:

- En isländsk respondent säger: *"Jag kunde inte uppfylla bankens krav, även om jag hade arbetat i Norge i flera år."*
- En dansk respondent tillägger: *"Det borde vara lättare att få lån eftersom vi bor i länder som samarbetar nära."*

Digitalisering av kundupplevelser: En del respondenter uttryckte frustration över bankernas digitala lösningar, som ofta är föråldrade och inte integrerade över landsgränser.

Följande citat från respondenter illustrerar problematiken:

- En svensk respondent nämner: *"Jag kan inte förstå varför min bankapp inte fungerar i Norge."*
- En finsk respondent säger: *"Det saknas användarvänliga lösningar som kan anpassas för olika länder."*

Ekonomisk inkludering: En del respondenter framhöll att banksektorn inte möter behoven hos ekonomiskt utsatta grupper som nyanlända eller låginkomsttagare.

Följande citat från respondenter illustrerar problematiken:

- En norsk respondent kommenterar: *"Bankerna fokuserar bara på välbärgade kunder och glömmer oss andra."*
- En isländsk respondent tillägger: *"Det borde finnas fler lågavgiftslösningar för dem som inte tjänar så mycket."*

Rekommendationer från medborgarna

Respondenterna har utöver de fyra huvudteman identifierat följande ämnen där det finns behov för förbättring:

1. **Pensionsportaler**: Utveckling av en gemensam nordisk pensionsplattform för att göra överföringar enklare och mer transparenta.
2. **Harmonisering av kreditbedömning**: Ett gemensamt nordiskt system som säkerställer lättare tillgång till lån.
3. **Förbättrad digitalisering**: Investering i moderna och integrerade digitala banklösningar.
4. **Flexibla lösningar för ekonomisk inkludering**: Lågavgiftslösningar och mikrofinansiering riktat mot utsatta grupper.

Slutsatser

Dessa resultat avslöjar viktiga utmaningar och behov inom den nordiska banksektorn, baserat på en omfattande undersökning av 2 203 respondenter från Danmark, Sverige, Norge, Island och Finland. Resultaten visar att banksektorn inte i tillräcklig grad stöder medborgarnas behov av rörlighet och integration över gränserna.

Övergripande observationer

Brist på harmonisering och integration: Den nordiska banksektorn är präglad av nationella skillnader i regler, procedurer och teknologier, vilket skapar hinder för medborgarna. Endast 32 % av respondenterna upplever sektorn som välintegrerad, vilket belyser behovet av en gemensam strategi.

Betydelsen av mobilitet: Medborgare som pendlar, studerar eller bosätter sig i ett annat nordiskt land möter utmaningar med tillgång till grundläggande banktjänster som kontoöppning och mobila betalningar.

Brist på transparens och komplikationer: Långa handläggningstider, höga avgifter och bristande transparens i valutakurser och avgiftsstrukturer är genomgående problem som skapar frustration hos kunderna.

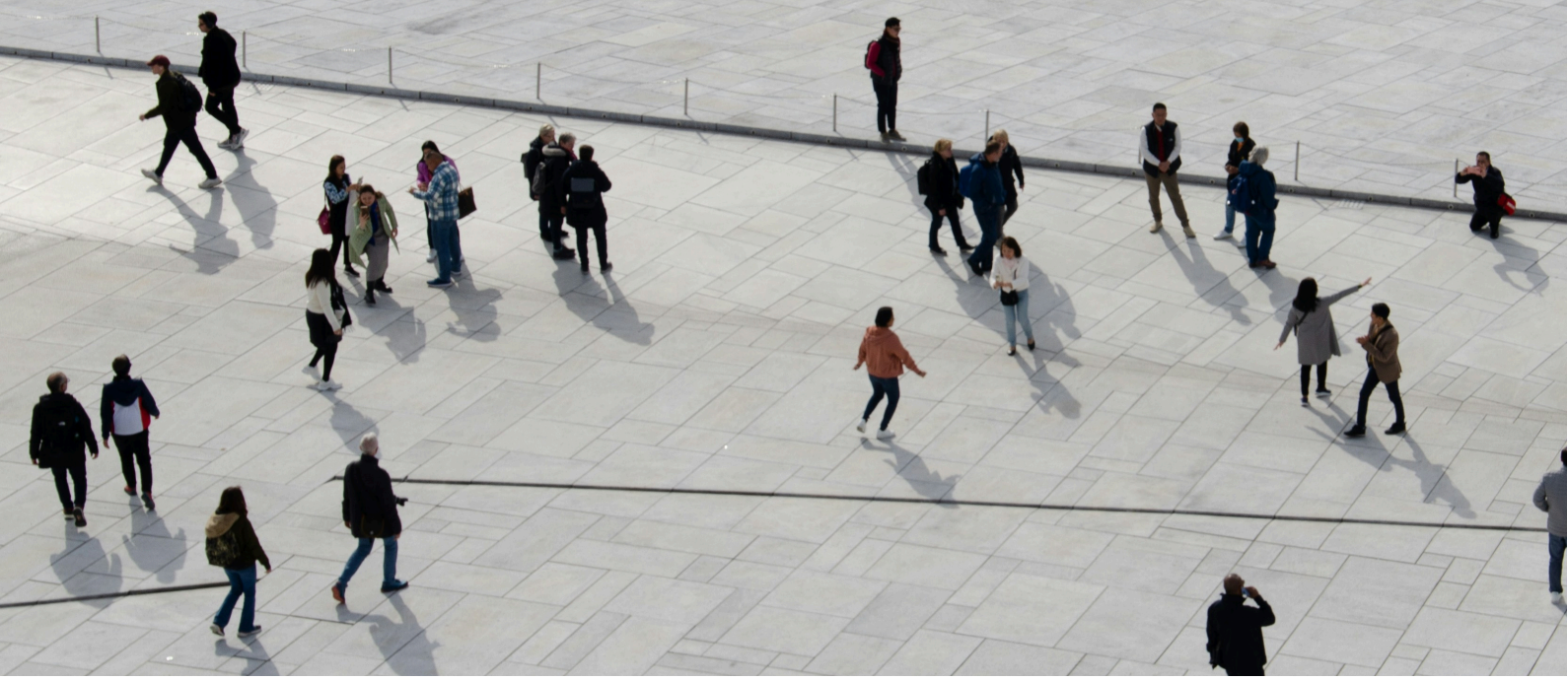
Specifika utmaningar

Banköverföringar: 49 % av respondenterna rapporterar problem med långsamma överföringar och höga avgifter. Valutakurser uppfattas som otydliga, vilket skapar osäkerhet vid gränsöverskridande transaktioner.

Mobila betalningar: 60 % av respondenterna önskar bättre sammanhang mellan system som MobilePay, Swish och Vipps. Endast 19 % har lyckats med att använda dessa tjänster över landsgränserna.

Öppning av bankkonton: 79,7 % av respondenterna har behövt öppna ett bankkonto i ett annat nordiskt land. Krav på fysisk närvaro och oenhetliga dokumentationskrav gör detta svårt.

Ekonomisk inkludering: Grupper som låginkomsttagare och nyanlända upplever att bankerna inte erbjuder tillräckliga lösningar som tillgodoser deras behov.



Resultat från bankundersökningen

Om undersökningen

Denna rapport presenterar bankernas perspektiv på gränsöverskridande banktjänster i Norden, som ett komplement till den tidigare genomförda medborgarundersökningen. Bankernas perspektiv är avgörande för att identifiera realistiska lösningar och skapa en grund för framtida harmonisering. Rapporten innehåller en beskrivning av undersökningens syfte, metod, teman samt deltagande banker.

Undersökningen genomfördes under perioden februari till april 2025 via en webbaserad enkät. Totalt deltog 18 banker med geografisk spridning över Sverige, Norge, Danmark, Finland, Åland och Grönland. Island och Färöarna ingår inte i urvalet.

Urvalet omfattar både större och mindre nordiska banker. Särskild vikt har lagts vid att säkerställa en bred geografisk representation samt att urvalet speglar den nordiska bankmarknaden på ett representativt sätt. Samtliga svar har anonymiserats för att säkerställa förtrolighet.

Undersökningen täcker fem huvudteman:

- Banköverföringar och kortbetalningar
- Öppning av bankkonton och pendlarkonton
- Mobila betalningar
- Kreditbedömningar
- Integration av banktjänster

Banköverföringar och kortbetalningar

Introduktion

Gränsöverskridande banköverföringar och kortbetalningar är fundamentala för både privatpersoners och företags ekonomiska aktiviteter i Norden. Trots teknologiska framsteg pekar många banker på att dessa tjänster fortfarande är förknippade med betydande utmaningar, särskilt när det gäller behandlingstid, avgifter och transparens. Detta avsnitt ger insikt i bankernas bedömningar, konkreta erfarenheter och förslag på lösningar.

Analys

Bankerna bedömer sin hantering av gränsöverskridande banköverföringar till **3,62 av 5**. Även om bedömningen hamnar i den övre mellankategorin, påpekar flera banker återkommande problem:

- **Långa behandlingstider**: Flera banker upplever att transaktioner tar för lång tid på grund av involverade tredje parter och manuella processer.
- **Höga avgifter**: Särskilt när flera aktörer är involverade, kan avgifterna bli höga och upplevas som oförutsägbara.
- **Komplexa värdekedjor**: Det är ofta många led involverade i en transaktion, vilket kan skapa förseningar och ökar kostnaderna.

Följande citat från respondenter ger ytterligare inblick:

- *"Det är alldeles för många aktörer involverade i en enkel gränsöverskridande betalning, vilket försenar processen avsevärt."*
- *"Vi vill gärna erbjuda mer användarvänliga och transparenta överföringar, men de nuvarande systemen sätter käppar i hjulet."*
- *"Vi upplever att kunderna ofta är osäkra på varför överföringar kostar så mycket och vart pengarna tar vägen under vägen."*

Rekommendationer

Baserat på de insamlade svaren har följande förslag till åtgärder identifierats för att förbättra de gränsöverskridande betalningstjänsterna:

1. **Automatisering och standardisering**: Införande av gemensamma nordiska system för behandling av överföringar som förkortar behandlingstiden och minskar fel.
2. **Överskådliga avgifter**: Bättre kommunikation om avgiftsstrukturer och eventuellt införande av gemensamma avgiftsstandarder på nordisk nivå.
3. **Minskning av antalet mellanled**: Etablering av direkta kopplingar mellan nordiska banker för att minska komplexiteten och kostnaderna.

Öppning av bankkonton och pendlarkonton

Introduktion

Möjligheten att snabbt och enkelt öppna bankkonton över de nordiska länderna är en avgörande faktor för både privatpersoner och företag som vill utnyttja fördelarna med en integrerad nordisk ekonomi. Trots detta upplever både banker och medborgare att processen präglas av komplexa krav och stora nationella skillnader. Detta avsnitt undersöker bankernas perspektiv, utmaningar och förslag till förbättringar av processen med att öppna bankkonton och pendlarkonton i Norden.

Analys

Bankerna bedömer generellt processen för öppning av bankkonton för gränsgångare lågt, med ett genomsnittligt betyg på **2,75 av 5**. De upplever särskilt problem relaterade till nationella skillnader i dokumentationskrav och krav på fysisk närvaro. Dessa krav framhålls som centrala utmaningar som komplicerar handläggningen och kräver extra resurser i bankernas arbete.

Flera banker framhåller att skillnader i nationella regler skapar onödiga komplikationer:

- *"Vi upplever stora utmaningar med att hantera kunder från andra nordiska länder, eftersom varje land har sina egna dokumentationskrav. Det betyder ofta extra kostnader och längre handläggningstider."*
- *"Fysisk närvaro är ett stort problem. Många kunder kan helt enkelt inte förstå varför de måste möta upp personligen i en digital tidsålder."*

Enligt undersökningen upplever endast cirka 30 % av kunderna processen för att öppna ett konto som enkel eller tillfredsställande. Detta tal belyser de betydande barriärerna som finns.

Flera banker lyfter upp att pendlarkonton, som är särskilt utformade för att möta behoven hos gränsgångare, fortfarande är okända för de flesta kunder och därmed underutnyttjade:

- *"Vi har pendlarkonton, men det är mycket få kunder som faktiskt vet att de finns. Vi saknar helt enkelt en bättre informationsinsats."*
- *"Pendlarkonton har potential, men de är inte heller tillräckligt utbredda bland bankerna själva. Om fler banker aktivt erbjöd dem skulle kännedomen bli större och fler skulle använda dem."*

Få banker erbjuder aktivt pendlarkonton, medan de flesta bedömer att det finns ett stort behov av sådana konton.

Rekommendationer

Baserat på de insamlade svaren har följande förslag till åtgärder identifierats för att förbättra processen för öppnande av bankkonton:

1. **Full digitalisering av kontoöppningsprocessen**: Det efterlyses en enhetlig och digital lösning som eliminerar behovet av fysisk närvaro och gör det lättare att dokumentera identitet och andra nödvändiga uppgifter.
2. **Harmonisering av dokumentationskrav**: Det bör etableras gemensamma nordiska standarder för dokumentation som både förenklar bankernas arbete och gör processen mer transparent för kunderna.
3. **Ökad information om pendlarkonton**: Det bör startas en riktad informationskampanj som synliggör fördelarna med pendlarkonton och som uppmanar fler banker att aktivt erbjuda denna typ av konton.

Mobila betalningar

Introduktion

Mobila betalningar har blivit en oumbärlig del av den nordiska vardagsekonomin. Medborgarna förväntar sig att kunna använda betalningstjänster som MobilePay, Swish och Vipps utan begränsningar – även över gränserna. Bankerna ser dock ett antal tekniska och regulatoriska hinder som förhindrar denna integration. Detta avsnitt presenterar bankernas erfarenheter och bedömningar samt förslag på förbättringar.

Analys

Bankerna bedömer integrationen av mobila betalningslösningar över de nordiska länderna som otillräcklig. Ett genomsnittligt betyg på **2,95 av 5** illustrerar att det finns en klar förbättringspotential.

Centrala utmaningar som bankerna framhäver:

- Krav på nationella telefonnummer gör det svårt för användare att använda tjänster utanför hemlandet.
- Bristande teknisk interoperabilitet mellan systemen.
- Säkerhets- och regulatoriska skillnader som förhindrar standardisering.

Följande citat från de insamlade svaren ger ytterligare inblick:

- *"Vi har teknologin för att erbjuda gemensamma mobila lösningar, men vi saknar politisk uppbackning för att skapa ett gemensamt nordiskt system."*
- *"Det största problemet är att lösningarna inte kommunicerar med varandra – och det frustrerar användarna."*
- *"Våra kunder efterfrågar en samlad lösning, men i praktiken är det mycket svårt att genomföra."*

Rekommendationer

Baserat på de insamlade svaren har följande förslag till åtgärder identifierats för att förbättra mobila betalningar över landsgränserna:

1. **Utveckling av gemensam teknisk standard**: Etablering av ett nordiskt protokoll för mobila betalningar som möjliggör kompatibilitet mellan befintliga tjänster.
2. **Borttagande av nationella krav**: Harmonisering av användarkrav, såsom registrering med lokala telefonnummer.
3. **Regulatoriskt samarbete**: Ökad koordinering mellan tillsynsmyndigheter i Norden för att stödja gränsöverskridande användning.

Kreditbedömningar

Introduktion

Tillgång till lån och krediter i andra nordiska länder kräver att banker kan göra säkra och rättvisa kreditbedömningar över gränserna. I dag är detta begränsat av bristande gemensamma standarder och praktiska hinder för åtkomst till information. Detta avsnitt belyser bankernas bedömningar och förslag.

Analys

Bankerna bedömer kreditbedömningar över Norden med ett lågt genomsnittligt betyg på **2,46 av 5**. De pekar särskilt på:

- Bristande tillgång till trovärdig kreditdata från andra länder.
- Avsaknad av gemensamma nordiska modeller och standarder.
- Osäkerhet kring tolkning och giltighet av dokumentation.

Följande citat från respondenter ger ytterligare inblick:

- *"Vi har akut behov av gemensamma riktlinjer för kreditbedömningar, så att vi bättre kan betjäna kunder över gränserna."*
- *"När vi inte kan få tillgång till uppgifter från andra länder, är det svårt att bedöma risken rättvist."*
- *"Vi säger ofta nej till kunder vi gärna skulle vilja hjälpa, för att vi inte kan bedöma deras kreditvärdighet säkert."*

Rekommendationer

Baserat på de insamlade svaren har följande förslag till åtgärder identifierats för att förbättra processen för kreditbedömningar över landsgränserna.

1. **Gemensam nordisk kreditstandard**: Utveckling av en gemensam bedömningsram och poängmodell för användning över hela Norden.
2. **Tillgång till gränsöverskridande data**: Etablering av en digital plattform för kreditinformation över länderna.
3. **Koordinerad reglering**: Harmonisering av krav på dokumentation och kreditprocesser.

Integration av banktjänster

Introduktion

En fullt integrerad banksektor i Norden kräver ett samarbete mellan system, reglering och praxis över länderna. Detta avsnitt sammanfattar bankernas bedömning av integrationen som helhet.

Analys

Bankerna bedömer den allmänna integrationen av banktjänster över Norden till **2,85 av 5**. De pekar på:

- Stor skillnad mellan nationella regleringar.
- Bristande tekniska standarder.
- Olika grader av digital mognad och efterfrågan.

Följande citat från respondenter ger ytterligare inblick:

- *"Den nuvarande fragmenteringen av regler och tekniska lösningar skapar onödiga hinder för både banker och kunder."*
- *"Vi har behov av ett mer enhetligt ramverk om vi ska kunna erbjuda verkliga nordiska lösningar."*
- *"Det är inte teknologin, utan lagstiftningen, som ligger efter."*

Rekommendationer

Baserat på de insamlade svaren har följande förslag till åtgärder identifierats för att förbättra integrationen av banktjänster mellan de nordiska länderna:

1. **Gemensam regleringsram**: En nordisk harmonisering av finansiell reglering.
2. **Teknisk standardisering**: Utveckling av gemensamma API:er och infrastrukturlösningar.
3. **Tvärsektoriellt samarbete**: Involvering av banker, myndigheter och teknologileverantörer i en samlad strategi.

Slutsatser

Banköverföringar och kortbetalningar

Bankernas svar pekar på ett antal konkreta hinder som påverkar kvaliteten på gränsöverskridande överföringar och kortbetalningar. Genom teknologiska förbättringar och nordisk koordinering efterlyser de kortare behandlingstider, lägre och mer förutsägbara avgifter samt en enklare transaktionsstruktur som kan vara fördelaktig både för kunderna och bankerna själva.

Öppning av bankkonton och pendlarkonton

Bankernas svar erkänner behovet av förbättringar vid öppning av bankkonton och pendlarkonton över de nordiska gränserna. Det betonas att en kombination av digitalisering, harmonisering av krav och ökad information kommer att skapa en mer effektiv och användarorienterad process som gynnar både kunder och banker.

Mobila betalningar

I svaren framkommer en önskan om en teknisk och regulatorisk plattform som stöder gemensamma mobila betalningslösningar i Norden. Etablering av interoperabilitet och avlägsnande av nationella hinder är nödvändiga steg på vägen mot en mer integrerad betalningsmarknad.

Kreditbedömningar

Svaren tyder på en upplevelse av betydande utmaningar vid bedömning av kunder från andra nordiska länder. En gemensam nordisk lösning för kreditbedömning är nödvändig för att säkerställa rörlighet och lika tillgång till finansiella tjänster i regionen.

Integration av banktjänster

Flera respondenter ser stort potential i en mer integrerad nordisk banksektor, men betonar att det krävs politisk vilja och gemensamma investeringar i reglering och teknologi för att förverkliga visionen om en sammanhängande bankregion.

Tvärgående perspektiv

Sett över samtliga teman identifierar bankerna ett antal genomgående utmaningar:

- Brist på gemensamma tekniska och regulatoriska standarder.
- Nationella hinder i form av regler, dokumentationskrav och teknisk infrastruktur.

- Låg interoperabilitet mellan befintliga system.
- Utbrett behov av harmonisering, digitalisering och nordisk koordinering.

Mot en samlad lösning

Både medborgar- och bankperspektivet visar att det finns både behov och vilja att lösa problemen. Nästa steg är därför att föra samman dessa perspektiv med politiska beslutsfattare i en målinriktad workshop där:

- Hinder konkretiseras
- Rekommendationer prioriteras
- Ansvar fördelas och nästa steg bestäms

Syftet är att skapa gemensam förståelse och politiskt stöd för utvecklingen av en integrerad, modern och användarvänlig nordisk banksektor – till nytta för både användare, banker och samhället i stort.

Bilaga

Frågor från medborgarundersökningen

- Var i Norden bor du?
- Har du under de senaste 12 månaderna arbetat, rest eller handlat i ett annat nordiskt land?
- Pendlar du mellan ditt hemland och ett annat nordiskt land (arbete, studier eller annan aktivitet)?
- Hur ofta pendlar du till ett annat nordiskt land?
- I hur många år har du pendlat?
- Vilket land pendlar du främst till?
- Hur stort är ditt behov av att kunna genomföra banköverföringar mellan nordiska länder?
- Har du erfarenhet av banköverföringar mellan två nordiska länder?
- Hur nöjd är du med banköverföringar mellan nordiska länder?
- Har du förslag på hur banköverföringar och kreditkortsbetalningar kan förbättras mellan nordiska länder?
- Hur stort är ditt behov av att kunna öppna ett bankkonto i ett annat nordiskt land?
- Har du tidigare öppnat ett bankkonto i ett annat nordiskt land?
- Var det lätt för dig att öppna ett bankkonto?
- Öppnade du ett bankkonto med särskilda förmåner för pendlare?
- Vilka förmåner fanns det med pendlarkontot? (Välj alla som gäller)
- Om du har stängt ditt pendlarkonto, varför har du inte längre detta?
- Har du använt mobila betalningstjänster i ett annat nordiskt land?
- Vad är viktigt för dig med mobila betalningar i ett annat nordiskt land? (t.ex. avgifter, hastighet, valutakurser)
- Har du förslag på hur mobila betalningar kan förbättras mellan nordiska länder?
- Tycker du överlag att vi i Norden är väl integrerade inom områdena mobila betalningar, bankkonton och banköverföringar?
- Hur upplever du att utbudet av banktjänster har utvecklats under de senaste fem åren?
- Skulle det vara möjligt att kontakta dig igen om det finns ytterligare frågor?

Frågor från bankundersökningen

- Vilket land/länder representerar du inom banksektorn?
- Vilken bank representerar du?
- Hur bedömer banken hanteringen av gränsöverskridande banköverföringar?
- Vilka dokumentationskrav har banken vid öppning av konton för personer och företag från andra nordiska länder?
- Hur bedömer banken behovet av förbättringar inom mobila betalningslösningar?
- Hur bedömer banken processen för kreditbedömning av nordiska gränsgångare?
- Hur bedömer banken integrationen av banktjänster i Norden?
- Vilka konkreta planer har banken för att förbättra eller utöka tjänsterna för gränsgångare i Norden?
- Har banken förslag på förbättringar på myndighets-, politisk- eller branschnivå för banktjänsterna i Norden?

Om den här publikationen

Mot en mer integrerad nordisk banksektor

Resonans Nordic, Jakob Rasborg, på uppdrag av Nordiska rådets gränshindergrupp
Claes Håkansson, Johan Sjölinger

Nord 2025:035

ISBN 978-92-893-8385-1 (PDF)
ISBN 978-92-893-8386-8 (ONLINE)
http://dx.doi.org/10.6027/nord2025-035

© Nordiska rådet 2025

Layout: Ted Lindroos
Omslagsfoto: Unsplash

Nordiska rådet

Nordiska rådet är det officiella samarbetsorganet mellan de nordiska parlamenten. Nordiska rådet består av 87 medlemmar som väljs från de åtta nordiska parlamenten i Danmark, Finland, på Färöarna, Grönland, Island, i Norge, Sverige och på Åland.

Sedan 1952 har Nordiska rådet arbetat för att stärka samarbetet i Norden med förslag som ska förbättra vardagen hos de nordiska medborgarna, stärka Nordens roll i världen och hitta gemensamma lösningar på nordiska utmaningar.

Nordiska rådet
Nordens Hus
Ved Stranden 18
DK-1061 Köpenhamn
www.norden.org

Läs flera nordiska publikationer: www.norden.org/sv/publikationer