



NEYTENDASTOFA

## **Fréttatilkynning**

### **Norræn skýrsla um hreyfanleika viðskiptavina á milli fjármálastofnana á Norðurlöndum, samanburð á þjónustugjöldum, vöxtum o.fl.**

Í dag á alþjóðadegi neytenda er gefin út skýrsla á vegum norrænu ráðherranefndarinnar um hreyfanleika viðskiptavina á milli fjármálastofnana á Norðurlöndum, samanburð á þjónustugjöldum o.fl. Í samstarfsáætlun norrænna ráðherra sem fara með neytendamál og samþykkt var á sameiginlegum ráðherrafundi á Akureyri í ágúst 2004 er lögð áhersla á mikilvægi þess að auka upplýsingar og gagnsæi fyrir neytendur í viðskiptum þeirra við fyrirtæki. Í samræmi við framangreinda áherslu var samþykkt að fela Henrik Juul, lektor við CBS (Copenhagen Business School) að hafa umsjón með gerð rannsóknar á stöðu neytenda í viðskiptum við bankastofnanir. Niðurstöður liggja nú fyrir í skýrslunni „Mobiliteten i den nordiske finansielle sektor“ (TemaNord 2006).

Tilgangur rannsóknarinnar var að:

- leiða betur í ljós hvernig bæta megi stöðu neytenda í viðskiptum við banka þannig að þeir geti á auðveldan hátt fært sig á milli fjármálastofnana sem starfa á norrænum markaði
- varpa ljósi á verð fyrir þjónustu sem neytendur greiða og auka gagnsæi milli norrænu fjármálamarkaðanna.

Í skýrslunni er að finna meðal annars upplýsingar um þjónustugjöld sem dæmigerð norræn fjölskylda þarf að greiða fyrir bankaþjónustu, s.s. kostnað við að opna reikning í banka, árleg þjónustugjöld og upplýsingar um kostnað sem neytendur greiða ef þeir vilja færa sig úr viðskiptum við hlutaðeigandi bankastofnun. Upplýsingar er þar að finna um útbreiðslu tryggðarkerfa hjá fyrirtækjum sem starfa að bankaviðskiptum og önnur sambærileg kerfi. Í skýrslunni er einnig að finna upplýsingar sem varpa ljósi á það hversu viðkvæmir neytendur eru gagnvart upphæð þjónustugjalda sem þeir eru krafðir um og hvaða þýðingu það hefur fyrir samkeppni milli fjármálastofnana.

Niðurstöður sýna meðal annars að mikill munur er á þjónustugjöldum hinnar dæmigerðu norrænu fjölskyldu. Skýrslan varpar einnig ljósi á vaxtamun á Norðurlöndum. Þá kemur fram í niðurstöðum að einungis 4-5% viðskiptavina hafa flutt viðskipti sín í annan banka á árinu 2004. Þrátt fyrir að taka verði niðurstöðum með ákveðnum fyrirvara þá er ljóst að hreyfanleiki neytenda á fjármálamarkaði er minni en á öðrum samkeppnismörkuðum.

Í skýrslunni er að finna tillögur um með hvaða hætti sé unnt að bæta stöðu neytenda og auðvelda hreyfanleika á milli bankastofnana og auka möguleika á að gera verðsamanburð á þjónustugjöldum.

Nánari upplýsingar um skýrsluna veitir Tryggvi Axelsson, forstjóri og Kristín Færseth, sérfræðingur Neytendastofu.

Reykjavík 15. mars 2006