

Samantekt BEUC um hreyfanleika í bankaviðskiptum

Lykiltölur

Að skipta um banka

3% neytenda í [Danmörku](#) skipta árlega um banka. 30% neytenda sögðu það vera vegna betri kjara. 70% sögðu ýmiss konar óánægju vera ástæðu fyrir flutningi milli banka.

Á [Kýpur](#), sögðust 80% af neytendum ekki hafa skipt um banka síðustu 2 ár. Meðal þeirra sem skiptu um banka nefndu 33% neytenda ástæðuna vera betri kjör. Meira en 46% nefndi betri þjónustu.

Af 190 manna hóp í [Hollandi](#) höfðu aðeins 8% skipt um viðskiptabanka síðustu 5 ár.

Í [Ungverjalandi](#) höfðu aðeins 16% neytenda einhvern tímann skipt um viðskiptabanka.

Í [Bretlandi](#) skipta 4 – 6% neytenda árlega um viðskiptabanka og í [Frakklandi](#) skipta 5% neytenda um banka á ári.

Kostnaður við að skipta um banka¹

Kostnaður við flutning milli banka var metinn um 335€ fyrir neytendur í [Frakklandi](#).

Í [Danmörku](#) eru flutningsgjöld fyrir hlutabréf sérstaklega vafasöm: flestir bankar krefja meira en 30€ fyrir hvert fyrirtæki.

Í [Frakklandi](#), krefja bankar hárra gjalda vegna sérstakra sparnaðarleiða (plan d'épargne logement, plan d'épargne polulaire): gjaldið er 37 – 67€ hjá börnum.

Á [Ítalíu](#) getur það tekið tvo mánuði að skipta um hlaupareikning í öðrum banka.

Skortur á gagnsæi

Í [Danmörku](#) finnst 7 af 10 neytendum bankagjöld flókin og treysta ekki opinberum gjaldskráum bankanna.

Í [Kýpur](#) segja 59% neytenda að það sé ekkert gagnsæi á bankamarkaði vegna erfiðleika við að bera saman bæði gjöld og þjónustu milli banka.

Á [Spáni](#) vita aðeins 14% neytenda hvað þeir greiða fyrir bankaþjónusta sína. 35% hafa óljósa hugmynd á meðan 22% hafa ekki grænan grun um hvað þeir greiða fyrir bankaþjónustuna.

Í [Portúgal](#) hafa fleiri en 45% neytenda enga hugmynd um hvað þeir greiða fyrir bankaþjónustu sína.

Í [Belgíu](#) og á [Ítalíu](#) hafa 20% neytenda enga hugmynd um hvað þeir greiða fyrir bankaþjónustuna og þeir sem töldu sig vita það höfðu almennt ranga hugmynd um það.

¹ Að skipta um viðskiptabanka er ekki eingöngu fólgin í gjaldi fyrir að loka reikningi, heldur almennur kostnaður við: að finna aðra valkosti (takmarkað gagnsæi og samanburður), framkvæmdarlega byrgði (tímatap við að nálgast greiðsluþega í beingreiðslum t.d.), framkvæmd greiðslna (greiðslur sem tapast í skiptiferlinu)....

Yfir 47% af bönkum í [Frakklandi](#), samkvæmt könnun í bankageiranum gerð árið 2005, höfðu ekki opinbera gjaldskrá þrátt fyrir samkomulag um úrbætur.

Yfir 180 mismunandi bankagjöld finnast í [Frakklandi](#).

Í könnun á bankageiranum í [Belgíu](#) kom í ljós að aðeins 25% banka , virtu lög um skilmála sem ganga út á að gera upplýsingar og gjöld aðgengileg fyrir neytendur. Í 75% tilfella voru upplýsingar bankanna ófullnægjandi, úrehtar eða ekki til staðar.

Ef að upplýsingar eru óaðgengilegar og allur samanburður gerður erfiður, er engin furða þó að neytendur leiti ekki eftir bestu kjörunum.

Vandamál við samsetta þjónustupakka

Þjónustupakkar virðast vera útbreiddir innan Evrópusambandsríkja. Á [norðurlöndum](#) bjóða 79% af stóru bönkunum svokallaða þjónustupakka.

Neytendur í [Þýskalandi](#), sem kaupa vörur á lánum eru skikkaðir til að taka “Greiðsluverndartryggingu” á gífurlega háum vöxtum sem hækkar heildarlántökukostnaðinn um meira en 30%.

Á [Ítalíu](#) er algengt að ekki sé mögulegt að taka lán í banka nema að viðkomandi hafi hlaupareikning í sama banka.

Krafa bankanna um að neytendur verði að eiga hlaupareikning til að hafa aðgang að lánum er einnig þekkt hjá neytendum í [Danmörku](#).

Samsettir þjónustupakkar hafa skaðleg áhrif á gagnsæi þegar skoðaður er kostnaður á einstökum þjónustuliðum innan pakkans og einnig á möguleika neytandans til að skipta yfir í sambærilega þjónustu annars staðar.