



**FINANSTILSYNET**  
THE FINANCIAL SUPERVISORY  
AUTHORITY OF NORWAY

Rapport

# Oppsummering av temaundersøkelse om utstedelse og fakturering av kredittkort

Undersøkelse hos 24 utstedere av  
kredittkort

Mai 2013



**Finanstilsynet har gjennomført en temaundersøkelse hos 24 utstedere av kredittkort. Resultatene fra undersøkelsen oppsummeres nedenfor.**

## 1 Lov- og forskriftsregulering

Kreditt gitt en kunde ved utstedelse av kredittkort reguleres av finansavtaleloven kapittel 3.

Lovens § 46 fastsetter krav til opplysningsplikt ved markedsføring av kredittavtaler, og § 46a fastsetter hvilke opplysninger som skal gis forut for inngåelse av kredittavtalen.

§ 48 a fastsetter at kredittgiveren, ved avtale om kreditt i form av kassakreditt eller annen rammekreditt, med jevne mellomrom skal sende skriftlig kontoutskrift til kredittkunden. Dette omfatter også kredittkortavtaler, da den avtalte kreditten på kortet er å anse som en rammekreditt. Kontoutskriften skal inneholde følgende opplysninger:

- a) Perioden som kontoutskriften dekker
- b) Størrelsen på benyttet kreditt og datoene for bruk av kreditt
- c) Forrige kontoutskrifts saldo og dato
- d) Ny saldo
- e) Datoene for kredittkundens betalinger og størrelsen på disse
- f) Benyttet nominell rente
- g) Andre kredittkostnader som har påløpt
- h) Det minimumsbeløp som kredittkunden eventuelt er forpliktet til å betale

Det er ikke nærmere bestemt når opplysningene skal gis, men de gis normalt på den månedlige fakturaen fra foretaket da det også er denne som er foretakets kontoutskrift. Hvis opplysningene ikke gis på fakturaen, må foretaket sende kunden en egen kontoutskrift med jevne mellomrom. Finanstilsynet har derfor ønsket å undersøke fakturaene for å se hvilke opplysninger som gis og hvordan de gis.

Forskrift om kredittavtaler (forskrift 7. mai 2010 nr. 654) er gitt med hjemmel i finansavtaleloven og gjelder for kredittavtaler som omfattes av lovens kapittel 3. Forskriften omhandler kredittgivers opplysningsplikt, beregning av effektiv rente og minste kontantinnsats for kjøp på kreditt i forbrukerforhold mv. Forskriftens vedlegg II gir, i samsvar med EU-krav, detaljerte anvisninger av de opplysninger som skal gis forut for inngåelse av kredittavtale.

## 2 Temaundersøkelsen

Undersøkelsen består av to deler. Første del søker å gi en oversikt over størrelsen på markedet og hvem de største aktørene er, samt å få et bilde av foretakenes søknadsprosess. Det er i det norske regelverket ikke krav om egen tillatelse for å utstede kredittkort. Alle finansforetak og banker med ordinær konsesjon kan også utstede slike kort. Finanstilsynets tidligere undersøkelser av forbrukerkreditt skiller således ikke mellom kredittkortgjeld og annen forbruksgjeld (usikret kreditt).

Undersøkelsens andre del omhandler faktureringspraksis.

Spørreskjemaet ble sendt til 35 foretak, banker og finansieringsforetak. 11 av mottakerne svarte at de kun utstedte kredittkort på vegne av andre foretak og ikke selv sto for kredittvurderingene. De øvrige 24 foretakene har besvart spørreskjemaet.

## Spørsmålene og sammendrag av svarene:

### I Oversikt over markedet og foretakenes vurdering av kredittverdighet

1. *Gi en oversikt over de kredittkorttyper foretaket utsteder. Oversikten skal omfatte kredittkort som utstedes i samarbeid med andre foretak. Det skal for hvert kort fremgå hvilket foretak som yter kreditten til kunden.*

Svarene omfatter 172 ulike kort. De aller fleste er Visa- og Mastercard-kort utstedt i samarbeid med bank/finansieringsforetak i tillegg til at mange av kortene er knyttet opp mot arbeidstakerforeninger eller enkeltbedrifter. De tre foretakene som utsteder flest ulike kort, har hhv. 36, 29 og 25 ulike kort. De øvrige har mellom 1 og 8 ulike kort.

2. *Hva er maksimal kredittgrense på de ulike kortene?*

Kredittgrensen varierer fra 5.000,- til 5.000.000,- kroner (det siste gjelder et kort utstedt av én bank, men hvor svært få av kundene her har en kredittgrense over 250.000,-). Grensen ligger mellom 30.000,- og 75.000,- for de fleste kortene.

3. *Hvilke opplysninger innhentes om kundens (søkers) kredittverdighet?*

Dette beskrives noe forskjellig, men gjennomgående synes det som de aller fleste innhenter opplysninger om kundens inntekt, gjeld, formue, betalingsanmerkninger og opplysninger fra kredittopplysningsbyråer. Informasjonen er hos de fleste utstederne en kombinasjon av søkers egne opplysninger i utfylt skjema og fra databaser. Finansavtaleloven § 46b krever at utsteder før avtale inngås, skal vurdere forbrukerens kredittverdighet på grunnlag av fyllestgjørende opplysninger innhentet hos forbrukeren og om nødvendig fra relevante databaser. Svarene tyder på at dette følges.

4. *Hvilke kriterier legges til grunn for å innvilge kredittkort?*

De aller fleste bruker kredittscore-modeller hvor informasjonen som vises i spørsmål 3 legges inn. I tillegg innhentes betalingshistorikk. Noen av foretakene har faste inntektsgrenser, mens andre igjen setter kredittgrensen i forhold til inntekt.

5. *Beskriv kredittvurderingsprosessen i korte trekk. Er vurderingen automatisert eller manuell?*

Prosessen er i all hovedsak automatisert, men tvilssaker eller avslag behandles manuelt. Andelen tvilssaker/avslag varierer fra 10 – 70 prosent. To foretak har kun manuell behandling av søknadene. Begge har lavt volum på kredittkortvirksomheten.

6. *Hvor stor andel av søknadene avslås?*

Et uveid gjennomsnitt gir en avslagsprosent på 36 %. Avslagsprosenten varierer imidlertid, fra 0,2 % til 86 %. De tre største foretakene målt i forhold til utestående kreditt, har en avslagsprosent på hhv. 24 %, 42 % og 37 %. Flere viser til at de har høyere avslagsprosent på internettsøknader enn på øvrige søknader.

7. *Gi en oversikt over det totale antallet kredittkortkontrakter og over utlånsvolum.*

Antall kortkontrakter er samlet ca. 4,9 mill. med totalt utestående kreditt på ca. 36 mrd. kroner. Det største foretaket har utestående kreditt på 14 mrd. kroner, deretter følger ett med 7,5 mrd. kroner og ett med 2,2 mrd. kroner. Syv av de øvrige utstederne har utestående mellom 1 og 2 mrd. kroner. De andre har utestående, i all hovedsak, langt under 1 mrd. kroner.

8. *Gi en oversikt, i prosent, over antallet kunder som betaler totalt utestående beløp ved første gangs fakturering, hvor stor andel betaler mer enn minimumsbeløpet, men ikke totalt beløp og hvor mange betaler minimumsbeløpet?*

18 av foretakene har systemer som kan ta ut statistikk på hvilke kunder som betaler totalt utestående mv. Seks foretak har ikke tall på dette. Samlet for de 18 foretakene betalte ca. 46 % av kundene totalt utestående beløp eller mer (positiv saldo), ca. 26 % betalte mer enn minimumsbeløpet, men ikke totalt utestående, mens ca. 17 % betalte kun minimumsbeløpet.

Tallene viser resultatet for 89 % av kundene. Resultatet fanger ikke opp samtlige kunder fordi noen systemer lar kundene styre saldoen selv, f.eks. mot andre egne kontoer. Andre har trukket ut kundene som er i mislighold og, som da undersøkelsen ble foretatt, ikke betalte på utestående.

Resultatet viser at de aller fleste kundene enten setter inn et større beløp enn minimumsbeløpet på en utfylt faktura eller endrer beløpet som betales fra minimumsbeløpet til et høyere beløp.

## II Faktureringspraksis

9. *Gi en oversikt over den informasjonen som gis på fakturaen for ulike korttyper, og hvordan informasjonen gis ved bruk av elektronisk faktura og avtalegiro.*

Alle foretakene gir informasjon om kredittforholdet, perioden det gjelder, størrelsen på benyttet kreditt, forrige kontoutskrift og ny saldo på fakturaen. Hele 20 av de 24 foretakene gir ikke opplysninger om nominell rente eller andre kredittkostnader. Fem foretak, som benytter samme dataleverandør, har få opplysninger på fakturaen, og minimumsbeløpet kunden må betale, står ikke på fakturaen. Det skal bemerkes at for

to av disse foretakene fastsetter ikke kredittkortavtalen noe minimumsbeløp som må betales månedlig.

*10. Hvordan fastsettes minimumsbeløpet som faktureres kortinnehaver? Er prosentsatsen standardisert eller kan kunden velge?*

Mer enn halvparten av foretakene har avtaler som fastsetter at kunden skal betale 3 % av utestående, samt et minimumsbeløp som varierer mellom 200 og 400 kroner. Minimumsbeløpet varierer ellers mellom 2 og 5 %. Ett foretak har kun et minimumsbeløp på 150 kroner og ingen prosentsats, men her får kunden en "betalingsplan" på hver faktura. To foretak har, som nevnt, ikke fast beløp eller prosent i avtalen. Ett foretak har en fast prosent, men hvor kunden selv kan endre dette.

*11. Hvilket beløp står til betaling på fakturaen – minimumsbeløpet, totalt utestående eller står beløpet utfyllt? Er det her forskjell mellom papirfaktura, elektronisk faktura og avtalegiro?*

Av de 23 foretakene som tilbyr papirfaktura har 21 foretak utfyllt beløp på fakturaen, der kunden selv må velge beløpet som skal betales. De to siste har minimumsbeløpet utfyllt. 19 av foretakene tilbyr e-faktura, hvorav 11 av disse har utfyllt beløp på fakturaen. De øvrige 8 har minimumsbeløpet. Ikke alle foretakene har spesifisert om de tilbyr avtalegiro. Ti foretak opplyser at de ved avtalegiro trekker minimumsbeløpet, mens ett foretak opplyser at kunden ved inngåelse av avtalen kan velge minimums- eller totalt utestående beløp. Ett foretak tilbyr kun e-faktura med automatisk trekk mot konto. Beløpet fastsettes i avtale med kunden.

*12. Gis kunden anledning til å inngå avtale om fast fakturering av totalt utestående kreditt?*

Tolv foretak tilbyr ikke avtale om fast fakturering av totalt utestående kreditt (2 av disse tilbyr dette for ett av sine kort). Tre foretak tilbyr dette på avtalegiro, mens 9 foretak tilbyr det uavhengig av faktureringsmetode.

*13. Gis det informasjon om at kunden kan endre minimumsbeløpet til et annet og høyere beløp?*

Elleve foretak gir ikke informasjon på selve fakturaen om at kunden selv kan velge beløp, men for alle disse er beløpet utfyllt på papirfakturaen. Tre foretak gir slik informasjon kun på e-faktura, og da er også beløpet utfyllt. Ti foretak gir informasjon om valg av annet beløp på alle fakturaer, uavhengig av om beløpet står utfyllt eller ikke. Ett foretak har i sine fakturaer en tabell som viser kostnadene ved ulike betalingsalternativer, f.eks. fra 1 mnd. kreditt (0 % rente og 0 kr gebyr) til 72 mnd. kreditt (18,6 % rente, 45 kr mnd. adm. gebyr og 345 kr etabl. gebyr), og hvilket beløp som månedlig må betales for de ulike alternativer.

### 3 Oppsummering av temaundersøkelsen

- Undersøkelsen omfatter 24 foretak som selv utsteder til sammen 172 ulike kredittkort, i all hovedsak Visa og Mastercard.
- Kredittgrensen på kortene varierer fra kr 5.000,- til kr 5.000.000,-. For de fleste kortene ligger kredittgrensen mellom kr 30.000,- og 75.000,-.
- Alle foretakene gjennomfører en kredittvurdering av kundene. Prosessen er i all hovedsak automatisert.
- Avslagsprosenten er i gjennomsnitt på 36 prosent (uveid gjennomsnitt), men varierer mellom ulike kort og ulike foretak, fra 0,2 prosent til 86 prosent. De tre største foretakene har en avslagsprosent på hhv. 24, 42 og 37 %.
- Antall kortkontrakter som er med i undersøkelsen utgjør 4,9 millioner med totalt utestående kreditt på til sammen 36 mrd. kroner. De tre største foretakene har ca. to tredjedeler av utestående kreditt, ca. 24 mrd. kroner.
- 18 av foretakene kunne gi statistikk på fakturabetaling. Det fremgår av denne at 46 prosent av kundene betaler totalt utestående beløp ved første gangs fakturering. 26 prosent betaler mer enn minimumsbeløpet, mens 17 prosent betaler minimumsbeløpet. De øvrige styrer enten saldoen selv mellom egne konti, eller de er i mislighold og betaler da heller ikke minimumsbeløpet.
- 20 av de 24 foretakene gir ikke de lovpålagte opplysningene om nominell rente eller andre kredittkostnader på fakturaen. Videre har en fakturaleverandør svært få opplysninger på fakturaen (leverandør til fem av foretakene), bl.a. mangler opplysningen om hvilket minimumsbeløp kunden må betale.
- Av de 23 foretakene som tilbyr papirfaktura, har 21 foretak utfyllt beløp på fakturaen. Kundene må da aktivt vurdere hva som skal betales. Flertallet av foretakene som har e-faktura, har også utfyllt beløp.
- Halvparten av foretakene tilbyr kunden å inngå avtale om fakturering av totalt utestående beløp.

