

NORGES BANK MEMO

Kostnader i det norske
betalingssystemet

NR 5 | 2014



NORGES BANK

Norges Bank Memo Nr. 5 | 2014

Norges Bank

Adresse: Bankplassen 2

Post: Postboks 1179 Sentrum, 0107 Oslo

Telefon: 22316000

Telefaks: 22413105

E-post: central.bank@norges-bank.no

Internett: <http://www.norges-bank.no>

Trykk: 07 Media AS

ISSN 1894-0269 (papir)

ISSN 1894-0277 (online)

ISBN 978-82-7553-830-5 (trykk)

ISBN 978-82-7553-831-2 (online)

Sammendrag	4
1. Om undersøkelsen.....	5
1.1 Rammer for undersøkelsen	5
1.2 Aktørene i en betaling	6
2. De samfunnsøkonomiske kostnadene i 2013.....	7
2.1 Aktørenes bidrag til samfunnsøkonomiske kostnader	8
2.2 Beregninger av samfunnsøkonomiske kostnader for ulike tjenester	9
2.2 Antall betalinger.....	12
2.3 Samfunnsøkonomiske enhetskostnader	12
3. Bedriftsøkonomiske kostnader og inntekter i bankene	17
3.1 Om undersøkelsen.....	17
3.2 Bankenes kostnader	17
3.3 Kostnadsdekning	19
3.4 Produktivitet/effektivitet	21
3.5 Gebyrer ved betalinger med internasjonale kort	22
4. Kostnader og betalingsmønstre hos husholdningene	24
4.1 Om undersøkelsen	24
4.2 Husholdningenes kostnader	25
5. Bedriftsøkonomiske kostnader på brukerstedene.....	27
5.1 Om undersøkelsen.....	27
5.2 Brukerstedenes kostnader.....	27
5.3 Brukerstedsgebyrer kort	29
Referanser	30

Sammendrag

Vi beregner de samfunnsøkonomiske kostnadene ved betalinger i Norge til 14,5 milliarder kroner for 2013. Det utgjorde 0,48 prosent av brutto nasjonalprodukt (BNP) eller 0,63 prosent av BNP for Fastlands-Norge. De samfunnsøkonomiske kostnadene er summen av de bedriftsøkonomiske kostnadene for de ulike aktørene i betalingskjeden, fratrukket gebyrbetalinger mellom dem.

I forrige undersøkelse i 2007 utgjorde kostnadene 11,2 milliarder kroner eller 0,49 prosent av BNP. Med det samme oppsettet som i 2007-undersøkelsen, utgjorde kostnadene i 2013 0,42 prosent av BNP. Kostnadene har derfor reelt sett falt. Sammenligninger med andre land viser at kostnadene i det norske betalingssystemet er lave.

Antallet betalinger steg fra 1,8 milliarder i 2007 til 2,5 milliarder i 2013. Antallet betalinger steg kraftigere enn kostnadene, og bidro til at enhetskostnadene (kostnadene per betaling) falt. Den gjennomsnittlige samfunnsøkonomiske enhetskostnaden for alle typer betalinger var 5,75 kroner i 2013, mot 6,90 kroner i 2007 (omregnet til 2013-kroner). Enhetskostnadene har falt for de fleste typer betalinger.

Betalinger med kort hadde en samlet enhetskostnad på 4,14 kroner, men det er store forskjeller mellom ulike typer kort. Betalinger med det nasjonale debetkortsystemet BankAxept hadde en kostnad på 2,93 kroner per betaling, mens betalinger med internasjonale kort hadde en kostnad på 12,60 kroner per betaling.

Bankene og kortinnløserne bar 40 prosent av de samfunnsøkonomiske kostnadene. Husholdninger, brukersteder og underleverandører sto hver for rundt 20 prosent.

Bankenes og kortinnløsernes totale kostnader til betalingsformål var 8,5 milliarder kroner i 2013. Det utgjorde 0,28 prosent av brutto nasjonalprodukt, mot 0,32 prosent i 2007. Bankene produserte betalingstjenester mer effektivt i 2013 enn i 2007. Bankenes kostnader per betaling falt fra 5,41 kroner i 2007 til 3,52 kroner i 2013.

Samlet sett har bankene fortsatt underskudd på betalingsformidling. Bankenes kostnadsdekning (inntekter som andel av kostnader) var 76 prosent i 2013, mot 71 prosent i 2007. Kostnadsdekningen var lavest for kontanter. Bankene hadde overskudd på internasjonale kort.

Husholdningenes samlede kostnader ved betalinger var 6,2 milliarder kroner i 2013. Dette utgjorde 0,20 prosent av brutto nasjonalprodukt, mot 0,22 prosent i 2007. Det meste av husholdningenes kostnader kommer fra tidsbruken ved å utføre betalinger og gebyrutgifter. Hver betaling på brukersted (med kort eller kontanter) kostet husholdningene i gjennomsnitt 1,67 kroner, mot 3,28 kroner i 2007 (2013-kroner).

Brukerstedenes totale kostnader til betalinger var 4,3 milliarder kroner for 2013. Dette utgjorde 0,14 prosent av brutto nasjonalprodukt, mot 0,12 prosent i 2007. Den største delen av brukerstedenes kostnader er knyttet til betalinger med kort. Brukerstedene som deltok i undersøkelsen, betalte et gjennomsnittlig brukerstedesgebyr for betalinger med internasjonale kort på mellom 0,97 og 1,85 prosent av omsatt beløp, avhengig av korttype. I 2007-undersøkelsen varierte brukerstedesgebyrene mellom 1,78 og 2,89 prosent. Hver betaling (med kort eller kontanter) kostet brukerstedene i gjennomsnitt 1,91 kroner i 2013, mot 1,90 kroner i 2007 (2013-kroner).

Vi understreker at det er heftet usikkerhet ved tallmaterialet og metodikk for beregningene i undersøkelsen.

1.1 Rammer for undersøkelsen

Norges Bank skal fremme et effektivt betalingssystem innenlands og overfor utlandet. Det følger av sentralbankloven § 1. Et effektivt betalingssystem sørger for at betalinger gjennomføres hurtig og sikkert, til lave kostnader og på en måte som dekker brukernes behov. Denne undersøkelsen kartlegger kostnadseffektiviteten i det norske betalingssystemet. Lignende undersøkelser ble gjennomført i 1988, 1994, 2001 og 2007.

Memoet inneholder beregninger av:

- Samlede samfunnsøkonomiske kostnader
- De forskjellige aktørenes (bedriftsøkonomiske) kostnader
- Kostnader for ulike typer betalinger¹
- Bankenes kostnadsdekning

De samfunnsøkonomiske kostnadene er beregnet som summen av de bedriftsøkonomiske kostnadene² for de enkelte aktørene i betalingssystemet, fratrukket gebyrer³ mellom aktørene. De samfunnsøkonomiske kostnadene er derfor et uttrykk for hva betalinger koster for Norge som nasjon.⁴ Kostnadseffektiviteten vurderes i lys av tidligere undersøkelser og tilsvarende undersøkelser i andre land.

Undersøkelsen dekker kostnader for de mest brukte innenlandske betalingsinstrumentene: betalingskort, kontanter og giro. Vi gjør også ytterligere oppsplittinger:

- Kostnadene for kortbetalinger er delt i kostnader knyttet til BankAxept-systemet og kostnader knyttet til internasjonale betalingskort.
- Kostnadene for kontantbetalinger er fordelt på kostnader knyttet til selve betalingen og kostnader ved infrastrukturen for kontanter (for eksempel forskjellige former for uttak og innskudd).
- For girobetalinger er kostnadene til både elektroniske og papirbaserte betalinger spesifisert.

Analysen dekker ikke person-til-person-betalinger, bank-til-bank-betalinger, grensekryssende betalinger og betalinger ved bruk av sjekker, bensinkort og e-penger.

Undersøkelsen dekker heller ikke alle betalingsmottakeres kostnader ved utstedelse av fakturaer og mottak av betalinger. Nordmenns bruk av betalingstjenester i utlandet er ikke med.

Det understrekes at det er heftet usikkerhet ved tallmaterialet og metodikk for beregningene i undersøkelsen. Resultatene er derfor å betrakte som punktestimat med usikkerhet.

Memoet presenterer resultater fra undersøkelsen. Norges Banks analyser basert på data i undersøkelsen og syn på policysspørsmål presenteres i andre publikasjoner, slik som den årlige rapporten «Finansiell infrastruktur».

1 «Betalinger» brukes her om både ordinære betalinger og kontantjenester som for eksempel innskudd, uttak og vekslinger.

2 Med bedriftsøkonomiske kostnader menes den enkelte aktørs totale kostnader, enten generert i egen virksomhet eller påført aktøren i form av gebyrer eller innkjøpte tjenester.

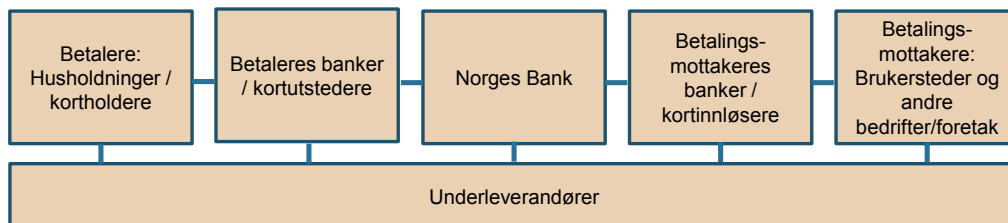
3 «Gebyrer» brukes her om både tradisjonelle gebyrer og andre betalinger til underleverandører.

4 Se kapittel 2 i Gresvik og Haare (2009) for utdypende beskrivelser av beregningsmetodene.

1.2 Aktørene i en betaling

Vanlige betalinger har seks typer aktører: betalere (husholdninger/kortholdere), betalingsmottakere (brukersteder), betaleres banker, betalingsmottakeres banker (kortinnløser⁵), sentralbanken og underleverandører, se figur 1.1.

Figur 1.1 Betalingskjeden



Ved betalinger med kort eller giro er alle aktørene involvert i transaksjonen. Ved betalinger med kontanter går pengene direkte mellom betaler og betalingsmottaker, uten mellomledd. Ved uttak og innskudd vil det imidlertid flyttes kontanter mellom flere av aktørene. Alle aktørene vil derfor i slike tilfeller være involvert ved kontantbetalinger.

I undersøkelsen beregnes de bedriftsøkonomiske kostnadene for hver type aktør.

- *Bankene* leverte selv komplette kostnadsdata for de ulike betalingstjenestene gjennom en egen bankundersøkelse. Rapportene fra bankene gjorde det mulig å skille mellom bankenes egne produksjonskostnader og kostnader/gebyrer til underleverandører.
- *Husholdningenes* kostnader (uten gebyrer) er beregnet med utgangspunkt i tidsbruken ved ulike typer betalinger og betalingstjenester og antallet transaksjoner husholdningene gjennomførte. Tidsbruken ble kostnadsberegnet ut fra Statistisk sentralbyrå (SSB) sine opplysninger om gjennomsnittlig lønnsnivå i Norge (fra trukket skatt).⁶ Estimer for tidsbruken er presentert i ramme 4 i kapittel 4. Antallet transaksjoner med kontopenger er hentet fra Norges Banks betalingsstatistikk⁷, mens husholdningenes bruk av kontanter ble undersøkt i en egen husholdningsundersøkelse. Informasjon fra disse to kildene er sammenstilt for å beregne det totale antallet kontant- og korttransaksjoner i Norge. Husholdningenes og brukerstedenes gebyrbetalinger til bankene er hentet fra SSBs ORBOF⁸-database.
- *Brukerstedenes* egne kostnader er dels basert på tidskostnaden ved ulike betalinger. Tidsbruken er verdsatt ut fra SSBs indeks for totale arbeidskraftkostnader i varehandelen. En separat brukerstedsundersøkelse dekket øvrige interne kostnader og kostnader/gebyrer til underleverandører.

Beregningen av samfunnsøkonomiske kostnader presenteres i kapittel 2. De tre undersøkelsene som dekket henholdsvis bankene, husholdningene og brukerstedenes, beskrives nærmere i kapitlene 3–5.

5 Kortinnløser er den som utbetaler oppgjør fra betaleren til betalingsmottakerens konto.

6 Dette kan betraktes som den laveste verdien av fritid, gitt at individet kan disponere sin tid fritt mellom arbeid og fritid, jf. Finansdepartementet (2014).

7 Se Norges Bank (2014).

8 ORBOF: Offentlig regnskapsrapportering for banker og finansieringsforetak.

2. De samfunnsøkonomiske kostnadene i 2013

De samfunnsøkonomiske kostnadene ved betalinger i Norge var 14,5 milliarder kroner i 2013, se tabell 2.1. Det utgjorde 0,48 prosent av BNP eller 0,63 prosent av BNP for Fastlands-Norge.

Tabell 2.1 Samfunnsøkonomiske kostnader per tjeneste⁹

Tjeneste	Mrd.kr. 2013	Andel av BNP 2013	Mrd.kr. 2007	Andel av BNP 2007	Andel av BNP 2013 (2007-oppsett)
Kontanter	3,0	0,10 %	3,5	0,15 %	0,10 %
Kortbetalinger	6,2	0,21 %	5,4	0,24 %	0,21 %
Girobetalinger	5,3	0,18 %	2,3	0,10 %	0,12 %
Sum	14,5		11,2		
Andel av BNP		0,48 %		0,49 %	0,42 %
Andel av BNP Fastlands-Norge		0,63 %		0,65 %	0,55 %

I 2007 utgjorde kostnadene 0,49 prosent av BNP. Bruker vi det samme oppsettet som i 2007-undersøkelsen, utgjorde kostnadene i 2013 0,42 prosent av brutto nasjonalprodukt. Kostnadene har derfor reelt sett falt.

De samfunnsøkonomiske kostnadene for betalinger med kontanter, kort og giro sto for henholdsvis 0,10, 0,21 og 0,18 prosent av BNP.

Kostnadene for kortbetalinger og kontanter falt fra 2007 til 2013, både som andel av BNP og som andel av totale kostnader. De tilsvarende kostnadsandeler for girobetalinger økte i forhold til undersøkelsen i 2007. Noe av økningen har sammenheng med at vi denne gangen også beregnet og inkluderte verdien av brukerstedenes¹⁰ tidsbruk ved betaling av egne giroer. Vi utvidet også bankundersøkelsen til å omfatte flere girorelaterte tjenester. Mens undersøkelsen i 2007 hovedsakelig dekket girotjenester rettet mot betaleren, dekket undersøkelsen i 2013 også flere girotjenester rettet mot betalingsmottakeren. Dette bidro til både høyere totale girokostnader og høyere enhetskostnader for girobetalinger.

Sammenligninger med andre land viser at kostnadene i det norske betalingssystemet er lave, se ramme 1.

⁹ Avvik i tabeller som følge av avrundinger kan forekomme.

¹⁰ Inkluderer i det følgende også andre bedrifter og offentlige foretak om ikke noe annet er nevnt. Det er ikke foretatt noen separat undersøkelse for disse aktørene, men vi har beregnet kostnader til betaling av deres egne regninger.

Kostnadene i form av gebyrbetalinger fra disse aktørene til bankene er også inkludert. Gebyrer til bankene fra foretakssektoren er delt likt mellom brukerstedene og andre bedrifter/offentlige foretak.

Ramme 1: Kostnadsundersøkelser i noen andre land

I tabell 2.2 gjengis hovedresultatene fra noen lignende kostnadsundersøkelser som er gjennomført i løpet av de seneste årene. Enkelte av undersøkelsene i tabellen dekker en mindre del av kostnadene enn den norske undersøkelsen. Den svenske undersøkelsen dekket ikke husholdningenes kostnader. Den portugisiske undersøkelsen dekket kun bankenes kostnader. Kostnadene i prosent av BNP er derfor ikke direkte sammenlignbare mellom alle landene.

Tabell 2.2 Sammenligning med kostnadsundersøkelser i andre land

	Ungarn 2009 (nasjonal undersøkelse)	Portugal 2009 (europeisk undersøkelse)	Sverige 2009 (europeisk undersøkelse)	Danmark 2009 (nasjonal undersøkelse)	Norge 2013 (nasjonal undersøkelse)
Deltakere i undersøkelsen	Banker, husholdninger, brukersteder, underleverandører, sentralbank	Banker	Banker, brukersteder, underleverandører, sentralbank	Banker, husholdninger, brukersteder, underleverandører, sentralbank	Banker, husholdninger, brukersteder, underleverandører, sentralbank
Kostnader i prosent av BNP	1,49 %	0,73 %	0,68 %	1,00 %	0,48 %
Enhetskostnad kontanter ¹	€ 0,26	€ 0,15	€ 0,78	€ 0,99	€ 0,82
Enhetskostnad debetkort ¹	€ 0,72	€ 1,54	€ 0,42	€ 0,49	€ 0,37
Enhetskostnad kredittkort ¹	€ 2,84	€ 1,58	€ 1,15	€ 2,85	€ 1,61

1 I omregningen fra norske kroner til euro er årsgjennomsnittet for valutakursen brukt.

Kilder: Turján et al. (2011), Schmiedel et al. (2012), Segendorf og Jansson (2012) og Danmarks Nationalbank (2011)

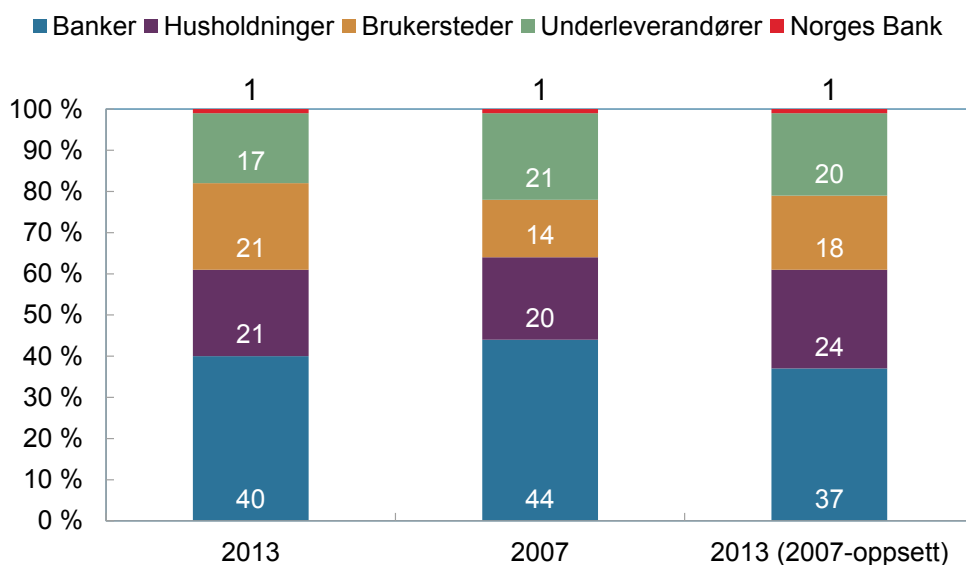
2.1 Aktørenes bidrag til samfunnsøkonomiske kostnader

Bankene¹¹ sto for 40 prosent av de samfunnsøkonomiske kostnadene, se figur 2.1. Underleverandørene¹², husholdningene og brukerstedene sto hver for rundt 20 prosent av kostnadene. Bankenes andel av kostnadene har falt siden 2007. Behandlingen av betalinger i bankene er i stor grad automatisert og det har vært mulig for bankene å utnytte stordriftsfordeler – kostnadene har steget forholdsmessig mindre enn antallet betalinger. Betalinger på brukersted har ikke vært gjenstand for den samme effektiviseringen. Riktignok har tidsbruken per betaling blitt mindre, men den samlede tidskostnaden per betaling har blitt holdt oppe av lønnsveksten. Lønnskostnader utgjør en større del av husholdningenes og brukerstedenes kostnader enn de utgjør av bankenes kostnader.

11 Inkluderer også kortinnløserne.

12 Noen eksempler på underleverandører er Nokas, Loomis, VISA, MasterCard, Nets og Evry.

Figur 2.1 Samfunnsøkonomiske kostnader per aktør. Prosent av totale kostnader



2.2 Beregninger av samfunnsøkonomiske kostnader for ulike tjenester

I tabellene 2.3–2.5 er kostnadsberegninger for de ulike hovedgruppene av betalings-tjenester vist. Den samfunnsøkonomiske kostnaden for en tjeneste er summen av aktørenes produksjonskostnader. Produksjonskostnaden for hver aktør er bedriftsøkonomisk kostnad fratrukket gebyrer *til* andre aktører. Netto bedriftsøkonomisk kostnad for hver aktør framkommer som bedriftsøkonomisk kostnad fratrukket gebyrer *fra* andre aktører. En negativ kostnad betyr at aktørene hadde et overskudd ved å produsere tjenesten. Summen av produksjonskostnader for alle aktørene er identisk med summen av netto bedriftsøkonomiske kostnader for alle aktørene, siden betalte og mottatte gebyrer motsvarer hverandre.

Tabell 2.3 Kontanter (kontantbetalinger og kontant tjenester).¹³ Millioner kroner

	Bedr.øk. kostnad	Betalte gebyrer	Prod.kost.	Mottatte gebyrer	Netto bedr.øk. kost.
Banker	1 816,7	882,3	934,3	578,0	1 238,7
Husholdninger	1 376,6	578,0	798,6	0,0	1 376,6
Brukersteder	347,5	3,0	344,5	0,0	347,5
Underleverandører	865,4	0,0	865,4	901,4	-36,1
Norges Bank	122,5	24,4	98,0	8,3	114,1
Sum	4 528,7	1 487,8	3 040,9	1 487,8	3 040,9
Samfunnsøkonomisk kostnad			3 040,9		

¹³ Rentetapet bankene, husholdningene og brukerstedene får ved å holde kontanter i stedet for kontopenger, er ikke inkludert i beregningene. For Norges Bank ville de øvrige aktørenes rentetap representert en inntekt. Rentetapet/renteinntekten ville påvirket de bedriftsøkonomiske kostnadene, men ikke de samfunnsøkonomiske beregningene.

Tabell 2.4 Kortbetalinger. Millioner kroner

	Bedr.øk. kostnad	Betalte gebyrer	Prod.kost.	Mottatte gebyrer	Netto bedr.øk. kost.
Banker	3 070,0	889,5	2 180,5	3 328,7	-258,7
Husholdninger	2 342,7	1 083,8	1 258,9	0,0	2 342,7
Brukersteder	4 145,8	2 244,9	1 900,8	0,0	4 145,8
Underleverandører	817,5	0,0	817,5	870,9	-53,4
Norges Bank	57,8	19,4	38,5	37,9	19,9
Sum	10 433,9	4 237,6	6 196,3	4 237,6	6 196,3
Samfunnsøkonomisk kostnad			6 196,3		

Tabell 2.5 Girobetalinger. Millioner kroner

	Bedr.øk. kostnad	Betalte gebyrer	Prod.kost.	Mottatte gebyrer	Netto bedr.øk. kost.
Banker	3 585,6	843,2	2 742,4	2 523,2	1 062,4
Husholdninger	2 435,8	1 444,7	991,0	0,0	2 435,8
Brukersteder	1 826,5	1 078,5	748,0	0,0	1 826,5
Underleverandører	791,2	0,0	791,2	833,9	-42,7
Norges Bank	48,2	9,7	38,5	19,0	29,2
Sum	8 687,3	3 376,1	5 311,2	3 376,1	5 311,2
Samfunnsøkonomisk kostnad			5 311,2		

Summen av de bedriftsøkonomiske kostnadene i tabellene er 23,6 milliarder kroner. Fordelt etter betalingsinstrument utgjorde kostnadene til kortbetalinger 44 prosent, girobetalinger 37 prosent og kontanter 19 prosent. Fordelt etter sektor sto bankene for 36 prosent av de samlede bedriftsøkonomiske kostnadene, mens husholdningene og brukerstedene sto for henholdsvis 26 og 27 prosent. Underleverandørens¹⁴ og Norges Banks¹⁵ kostnader utgjorde henholdsvis 10 og 1 prosent av totale bedriftsøkonomiske kostnader.

Gebyrene som ble betalt, utgjorde til sammen 9,1 milliarder kroner, eller rundt 38 prosent av de samlede bedriftsøkonomiske kostnadene. Gebyrene utgjorde 41 prosent av de samlede kostnadene for kortbetalinger, 39 prosent for girobetalinger og 33 prosent for kontanter og kontantjenester.

Gebyrene kan også fordeles etter hvem som betalte dem:

- *Husholdningene* betalte til sammen 3,1 milliarder kroner i gebyrer. Alt dette gikk til bankene og dekket gebyrer for bruk av minibanker, bruk av betalingskort (årsavgift og løpende kostnader) og bruk av elektroniske og manuelle girotjenester. Fordelingen av gebyrer er nærmere belyst i ramme 2.
- *Brukerstedene* betalte til sammen 3,3 milliarder kroner i gebyrer og andre betalinger til underleverandører. Den største delen var betaling av brukerstedsgebyrer til innløserne for betalinger med internasjonale kort. En mindre del var gebyrer til bankene for betaling av egne regninger og utstedelse av regninger til kundene.

14 Underleverandørens mottak av gebyrer er lik summen av bankenes, brukerstedenes og Norges Banks gebyrbetalinger til underleverandører. Underleverandørens bedriftsøkonomiske kostnader (og ressursbruk) er satt lik gebyrene de mottok, fratrukket et antatt overskudd på 4 prosent.

15 Norges Banks bedriftsøkonomiske kostnader ved betalinger var 229 millioner kroner. Gebyrbetalinger utgjorde 54 millioner kroner, og inkluderte kostnader blant annet forbundet med drift av oppgjørssystemet, utvikling og produksjon av sedler og mynt og kjøp av kontanthåndteringstjenester (utkontrakterte tjenester). Produksjonskostnadene besto blant annet av interne kostnader til arbeid med sedler og mynt, til drift/overvåking av oppgjørssystemene og til fellesfunksjoner i Norges Bank. Inntektene fra betalingsvirksomheten kom fra bankene og beløp seg til 65 millioner kroner.

- *Bankene* betalte til sammen 2,6 milliarder kroner til andre aktører. Dette besto av gebyrer til internasjonale kortselskaper og betalinger til andre underleverandører for behandling av transaksjoner og for utkontrakterte tradisjonelle banktjenester.

Av de samlede gebyrene som ble betalt, mottok bankene 6,4 milliarder kroner og underleverandørene mottok 2,6 milliarder kroner. Rundt halvparten av bankenes gebyrinntekter kom fra kortbetalinger.

Differansen mellom samlede bedriftsøkonomiske kostnader på 23,6 milliarder kroner og samlede betalte gebyrer på 9,1 milliarder kroner tilsvarer samlede samfunnsøkonomiske kostnader på 14,5 milliarder kroner.

Ramme 2 Fordelingen av bankenes gebyrinntekter fra betalingsformidling

Statistikk fra SSB (ORBOF-databasen) viser at bankene til sammen mottok gebyrer fra kunder på 6,4 milliarder kroner i 2013, se tabell 2.6. I statistikken er det samlede beløpet fordelt på fem forskjellige underposter: giro elektronisk, giro blankettbasert, faste oppdrag, kortbetalinger og betalingsformidling ellers. Opplysningene i ORBOF er ikke fordelt på ulike korttyper eller på ulike aktører. Vi har derfor viderefordelt gebyrene basert på noen forutsetninger.

Gebyrene fra *giro betalinger*, *faste oppdrag* og *betalingsformidling ellers* er fordelt mellom husholdninger og brukersteder/andre bedrifter basert på fordelingen av nettbankbetalinger mellom disse aktørene i Norges Banks betalingsstatistikk. Gebyrer fra *faste oppdrag* og *betalingsformidling ellers* er fordelt på elektronisk giro og papirgiro, basert på fordelingen mellom girotypene for sektorene i Norges Banks betalingsstatistikk.

Brukerstedenes gebyrer for *kortbetalinger* er basert på brukerstedsgebyrene fra brukerstedsundersøkelsen. De resterende kortgebyrene ble tilskrevet husholdningene¹⁶, og først fordelt med én tredel hver til minibank, BankAxept og internasjonale kort. Deler av kortgebyrene kan imidlertid tilskrives bruk av kort i utlandet. 20 prosent av samlede minibankuttak og 50 prosent av betalinger med internasjonale kort skjer i utlandet. De samlede kortgebyrene for minibank og internasjonale kort ble derfor avkortet tilsvarende. BankAxept benyttes ikke i utlandet.¹⁷

Tabell 2.6 Bankenes gebyrinntekter. Millioner kroner

	Brukersteder	Husholdninger	Totalt
Betalingsformidling totalt	3 323	3 107	6 430
Minibank	-	578	578
Kortbetalinger	2 245	1 084	3 329
<i>BankAxept</i>	173	723	895
<i>Internasjonale kort</i>	2 072	361	2 433
Elektronisk giro	808	1 084	1 891
Papirgiro	271	361	632

16 Årsavgifter for betalingskort er i sin helhet henført til husholdninger. Informasjon fra enkelte av bankene som deltok i undersøkelsen, indikerer at under 10 prosent av det totale antallet utstedte kort er firmakort.

17 Med unntak av grensehandel.

2.2 Antall betalinger

Det totale antallet betalinger i Norge økte med 38 prosent fra 2007 til 2013.

Den største økningen i antall betalinger fant sted for kortbetalinger, med 66 prosent. Antallet kontantbetalinger falt med 8 prosent i perioden.¹⁸ Uttak av kontanter fra minibank og uttak av kontanter ved varekjøp (cash-back) falt begge med rundt 35 prosent. Girobetalinger økte samlet sett i volum fra 2007, men antallet papirgirobetalinger ble mer enn halvert.

Tabell 2.7 Antall betalinger i 2013 og 2007

	Antall betalinger 2013	Antall betalinger 2007	Endring 2007–2013
	Millioner	Millioner	Prosent
Kontanter, totalt	465,9	494,7	-6 %
Minibank	64,2	98,5	-35 %
Andre kontanttjenester ¹	87,1	33,5	160 %
Kontantuttak varekjøp	51,1	77,7	-34 %
Kontantbetalinger på brukersted	263,5	285,0	-8 %
Kortbetalinger, totalt	1 497,6	902,4	66 %
BankAxept	1 310,1	805,3	63 %
Internasjonale kort	187,5	97,1	93 %
Girobetalinger, totalt	615,6	510,7	21 %
Elektronisk giro	596,0	462,3	29 %
Papirgiro	19,6	48,4	-60 %
Totalt Norge	2 528,0	1 830,1	38 %

¹ Inkluderer blant annet innskudd og uttak i skranke, nattsafe og vekslinger. Undersøkelsen i 2013 omfatter flere tjenester enn undersøkelsen i 2007.

2.3 Samfunnsøkonomiske enhetskostnader

Samlet samfunnsøkonomisk enhetskostnad¹⁹ var 5,75 kroner i 2013, se tabell 2.8 og figur 2.2.

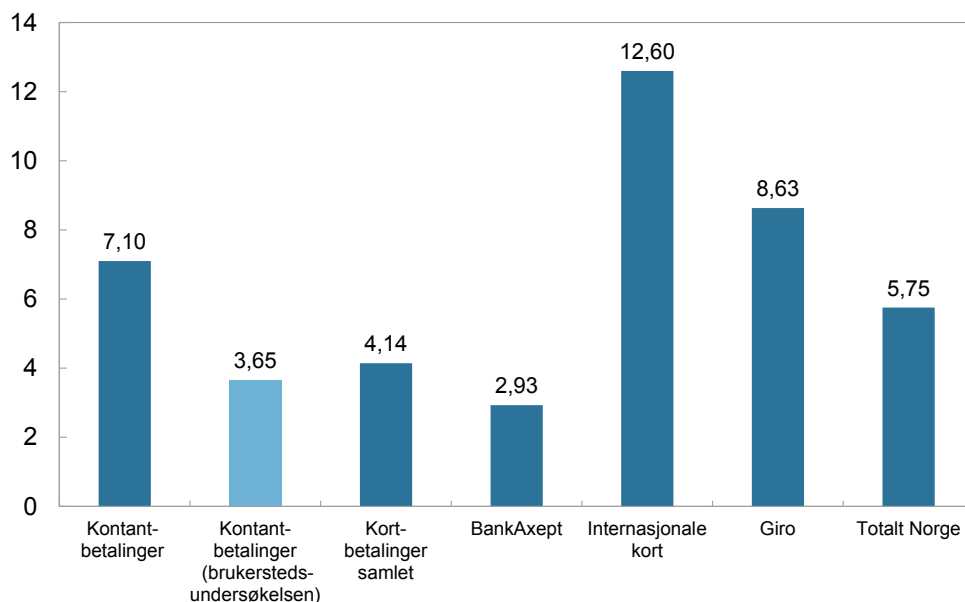
¹⁸ Estimat for kontantbruken basert på husholdningsundersøkelsen. Se ramme 3 for nærmere omtale.

¹⁹ Dette er gjennomsnittlig enhetskostnad for alle typer betalinger og alle grupper aktører. Det er altså noe annet enn marginalkostnad (kostnaden ved en ekstra betaling) totalt og for den enkelte aktør.

Tabell 2.8 Samfunnsøkonomiske enhetskostnader

	Samf.øk. kostnad Millioner kroner	Antall betalinger Millioner	Samf.øk. kostnad per betaling Kroner	Verdi/ omsetning (NOK) Milliarder kroner	Samf.øk. kostnad i prosent av verdi Prosent	Gjennom- snittlig beløp per betaling Kroner
Kontanter, totalt	3 040,9	465,9	6,53	161,9	1,88	347
Minibank	902,2	64,2	14,05	99,1	0,91	1 544
Andre kontanttjenester	1 589,7	87,1	18,25			
Kontantuttak varekjøp		51,1		21,7		425
Kontantbetalinger på brukersted	549,0	263,5	2,08	41,1	1,34	156
Kontanter brukersteds- betalinger (inkludert infrastrukturkostnader)	1 871,1	263,5	7,10	41,1	4,55	
Kortbetalinger, totalt	6 196,3	1 497,6	4,14	547,7	1,13	366
BankAxept	3 833,9	1 310,1	2,93	444,5	0,86	339
Internasjonale kort	2 362,4	187,5	12,60	103,2	2,29	550
Girobetalinger, totalt	5 311,2	615,6	8,63	14 112,8	0,04	22 925
Elektronisk giro	4 802,0	596,0	8,06	13 974,3	0,03	23 447
Papirgiro	509,2	19,6	25,98	138,5	0,37	7 066
Totalt Norge	14 548,3	2 528,0	5,75	14 800,7	0,10	5 855

Figur 2.2 Samfunnsøkonomiske enhetskostnader. Kroner



Selve betalingsoperasjonen med kontanter hadde en enhetskostnad på 2,08 kroner (tabell 2.8). Betalinger med kontanter fører imidlertid med seg ytterligere kostnader, blant annet kostnader ved uttak av kontanter og kostnader knyttet til infrastrukturen for kontanter. Disse kostnadene bør også inkluderes når kostnadene ved kontantbeta-

linger på brukersted beregnes.²⁰ Kontantbetalinger får da en enhetskostnad på 7,10 kroner (tabell 2.8 og figur 2.2).²¹

Av kontanttjenestene hadde hvert minibankuttak en beregnet samfunnsøkonomisk kostnad på 14,05 kroner. Enhetskostnaden ved øvrige kontanttjenester (herav innskudd og uttak over skranke) var 18,25 kroner. Kontantuttak ved varekjøp (cash-back) tar trolig noe ekstra tid i forhold til kun varekjøp, men fører samtidig til at brukerstedenes tidsbruk til kontanthåndtering i etterkant reduseres. Slike kontantuttak ble derfor ikke gitt noen samfunnsøkonomisk kostnad. I gjennomsnitt hadde kontantbetalingene og kontanttjenestene en samfunnsøkonomisk enhetskostnad på 6,53 kroner.

Kortbetalinger hadde i gjennomsnitt en samfunnsøkonomisk enhetskostnad på 4,14 kroner (figur 2.2). De aller fleste betalinger med kort i Norge går gjennom det nasjonale BankAxept-systemet. Denne typen kortbetalinger hadde den klart laveste enhetskostnaden, 2,93 kroner. Betalinger med internasjonale kort hadde en enhetskostnad på 12,60 kroner. Kostnadsforskjellen kan blant annet forklares med stordriftsfordeler for betalinger med BankAxept og at betalinger med internasjonale betalingskort²² i gjennomsnitt tar mer tid enn betalinger med BankAxept, se ramme 4. Betalinger med internasjonale kort krever dessuten større ressursbruk internt i bankene og blant underleverandørene²³ enn BankAxept-betalinger. Blant annet må betalingene autoriseres og prosesseres gjennom de internasjonale kortselskapenes systemer. Betalinger med internasjonale kredittkort fører dessuten med seg kostnader til kredittvurderinger, innlån og fakturautsendelse.

Enhetskostnaden for girobetalinger var 8,63 kroner (figur 2.2). Elektroniske girobetalinger hadde en kostnad per betaling på 8,06 kroner, mens betalinger av papirgiroer hadde en kostnad per betaling på 25,98 kroner. Nettbankbetalinger (inkludert mobilbank) utgjør den klart største delen av elektroniske girobetalinger. Den nest største kategorien er direkte debiteringer. Direkte debiteringer er betalinger der betalingsmottakeren legger inn betalingsoppdraget på betalerens konto etter at betaler har akseptert en slik ordning. De er mindre ressurskrevende for husholdningene og brukerstedene enn ordinære nettbankbetalinger. For bankene er ressursbruken per betaling med direkte debitering og nettbankbetalinger om lag like stor. Behandlingen av papirbaserte giroer har store innslag av manuell bearbeiding og er derfor langt mer kostnadskreven enn elektroniske girobetalinger.²⁴

20 Vi har inkludert samtlige kostnader ved innskudd av kontanter i beregningen av enhetskostnader for kontantbetalinger. For bankene synes en slik fremgangsmåte mest nærliggende. For brukerstedene er det et mer åpent spørsmål om kostnadene ved innskudd skal klassifiseres i henhold til hvor kontantene kommer fra (kontantbetalinger) eller i henhold til hva kontantene skal brukes til (kort- eller girobetalinger). For husholdningene ville trolig det mest korrekte være å se bort fra kostnadene ved innskudd i beregningen av enhetskostnader for kontantbetalinger. Husholdningenes kostnader ved kontantinnskudd utgjorde 69 millioner kroner.

Husholdningenes kostnader ved uttak av kontanter er justert for kostnader knyttet til andre uttaksformål enn brukerstedsbetalinger, for eksempel person-til-person-betalinger og verdioppbevaring.

21 Vi anslår at kostnadene ved kontantbetalinger på brukersted utgjorde 1871,1 millioner kroner. Dette er summen av kostnadene ved kontantbetalinger på brukersted (549 millioner kroner) pluss den delen av infrastrukturkostnadene som kan knyttes til kontantbetalinger på brukersted (306,9 millioner kroner av de samlede minibankkostnadene og 1015,2 millioner kroner av kostnadene ved *andre kontanttjenester*).

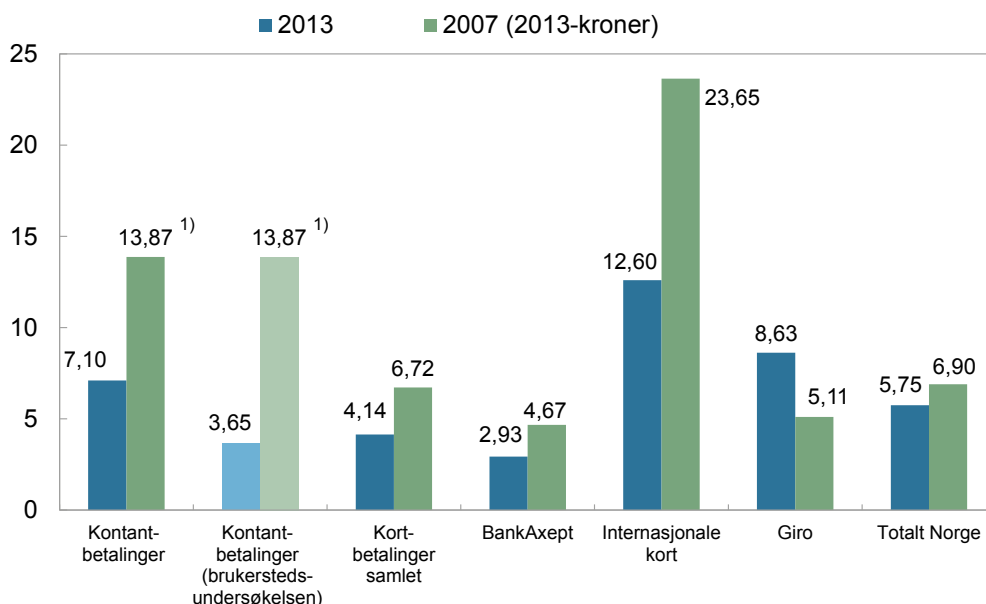
22 Omfatter både internasjonale debetkort og internasjonale kredittkort.

23 Underleverandørenes (kortselskapenes) ressursbruk/kostnader er satt lik gebyrene de mottok, fratrukket et antatt overskudd på 4 prosent.

24 Brukerstedenes kostnader ved girobetalinger er ikke fullt ut kartlagt i denne undersøkelsen, se kapittel 5.

Både samlede samfunnsøkonomiske enhetskostnader og enhetskostnadene for de fleste betalingstjenestene falt fra 2007 til 2013, se figur 2.3.

Figur 2.3 Samfunnsøkonomiske enhetskostnader i 2013 og 2007. Kroner



¹⁾ Kontantandelen var tilnærmet lik i undersøkelsene blant brukerstedene og husholdningene i 2007.

En viktig forklaring til fallet i enhetskostnader er at betalingene tar kortere tid å gjennomføre nå enn i 2007 (se ramme 4), spesielt betalinger med internasjonale kort.²⁵ Det ser også ut til å ha funnet sted en effektivisering på betalingsområdet både i bankene og blant underleverandørene. Disse forholdene er nærmere beskrevet i påfølgende kapitler.

Ramme 3 Bruken av kontanter

Det finnes ikke sikre opplysninger for bruken av kontanter på norske brukersteder, men det finnes ulike metoder for å estimere den. Fordeler og ulemper ved ulike metoder er nærmere drøftet i Gresvig og Haare (2008).

Husholdningsundersøkelsen indikerte at kontantbetalinger utgjorde 15 prosent av det totale antallet betalinger på brukersted og 7 prosent av verdien av betalingene. Resultatene fra husholdningsundersøkelsen i 2007 var henholdsvis 24 og 14 prosent. Husholdningsundersøkelsen er nærmere omtalt i kapittel 4.

Brukerstedsundersøkelsen ga som resultat at kontantbetalinger sto for 36 prosent av betalingene på brukersted og 20 prosent av omsetningen. Et begrenset antall handelsbedrifter ga opplysninger om kontantbruken, og utvalget er neppe helt representativt. Det er imidlertid flere større varehandelskjeder i utvalget, og spredningen i resultatene fra de to undersøkelsene illustrerer usikkerheten i slike estimater. Brukerstedsundersøkelsen er nærmere omtalt i kapittel 5.

²⁵ Det meste av fallet i enhetskostnaden for kontantbetalinger skyldes endringer i beregningsmetoden. Infrastrukturkostnader for blant annet person-til-person-betalinger er denne gangen ikke tatt med i beregningen av enhetskostnaden for kontantbetalinger. I 2007 var slike kostnader inkludert.

I beregningene har vi lagt til grunn resultatene fra husholdningsundersøkelsen, slik vi også gjorde i 2007. Dersom kontantandelen fra brukerstedsundersøkelsen legges til grunn, øker antallet kontantbetalinger på brukersted fra 264 millioner til 842 millioner. Enhetskostnaden for kontantbetalinger går ned fra 7,10 kroner til 3,65 kroner (se figur 2.2 og 2.3) og den totale enhetskostnaden (alle betalinger) reduseres fra 5,75 kroner til 5,07 kroner. Totale samfunnsøkonomiske kostnader øker fra 14 548 milliarder kroner til 15 754 milliarder kroner. Som andel av BNP øker de totale samfunnsøkonomiske kostnadene fra 0,48 prosent til 0,52 prosent.

3. Bedriftsøkonomiske kostnader og inntekter i bankene

3.1 Om undersøkelsen

Undersøkelsen av kostnader knyttet til betalingsformidlingsvirksomhet ble besvart av 17 banker og 2 kortinnløserer²⁶. I utvalget var det både store, mellomstore og mindre norske forretnings- og sparebanker. Rapportene gav grunnlag for å beregne samlede kostnader for til sammen 44 ulike produkter og tjenester: 19 innenfor girobetalinger, 8 innenfor kortbetalinger og 17 innenfor kontanter.

I undersøkelsen ble bankene bedt om å skille mellom direkte og indirekte kostnader slik at ABC²⁷-metodikken kunne benyttes. Metoden går i korthet ut på at *direkte* kostnader fordeles direkte på den tjenesten som genererer kostnaden. Dette er kostnader som varierer med antallet enheter som produseres av tjenesten. *Indirekte* kostnader er kostnader som ikke kan henføres direkte til tjenesten, men må fordeles etter en fordelingsnøkkel. De indirekte kostnadene ble i første omgang fordelt på de tre hovedområdene (kontanter, kortbetalinger og girobetalinger) ut fra årsverksbruken på områdene. Deretter ble kostnadene fordelt på tjenestene innen hvert hovedområde ved bruk av én eller flere *kostnadsdrivere*.^{28, 29} En kostnadsdriver er en faktor som bestemmer hvor mye som skal fordeles av de indirekte kostnadene på hver enkelt tjeneste.

For å finne de totale kostnadene for girobetalinger og kontanttjenester utenom minibank ble kostnadene fra utvalget skalert opp til 100 prosent i forhold til utvalgets andel (82,4 prosent) av norske bankers totale innskudd på betalingsskontoer i 2013. Bankenes kostnader for kortbetalinger og minibanktjenester framkom ved å multiplisere bankenes enhetskostnader for disse produktene med antallet betalinger registrert i Norges Banks betalingsstatistikk.³⁰

3.2 Bankenes kostnader

Bankenes totale kostnader til betalingsformål var 8,5 milliarder kroner i 2013, se tabell 3.1. Dette er summen av gebyrene som bankene betalte (2,6 milliarder kroner) og bankenes egne produksjonskostnader (5,9 milliarder kroner). Bankene mottok gebyrer på 6,4 milliarder kroner fra andre aktører. Bankenes netto bedriftsøkonomiske kostnader beløp seg dermed til 2,0 milliarder kroner.

26 Noen av bankene er også kortinnløserer.

27 ABC: Activity Based Costing. Se kapittel 4 i Gresvik og Haare (2009) for en mer omfattende beskrivelse.

28 De indirekte kostnadene ble først fordelt på *aktiviteter* ut fra årsverksbruk. Kostnadene for de enkelte aktivitetene ble deretter fordelt på tjenestene ved hjelp av en tilordnet kostnadsdriver per aktivitet. For eksempel kan det argumenteres for at kostnadene til en aktivitet som *rådgivning* best fordeles jevnt mellom tjenestene innenfor et hovedområde, mens kostnadene til en aktivitet som *avregning og regnskap* best fordeles ut fra den enkelte tjenestes andel av transaksjoner innenfor området.

29 Enkelte av bankene benyttet kun én kostnadsdriver (antall betalinger), mens andre benyttet flere (antall betalinger, antall produkter og antall kontoer). Resultatet i de tilfellene der kun én kostnadsdriver ble benyttet, var at kostnadene til de mest ressurskrevende tjenestene ble undervurdert mens kostnadene til de mindre ressurskrevende tjenestene ble overvurdert.

30 Betalingsstatistikken inneholder ikke nok opplysninger til at denne metoden kunne benyttes for girobetalinger og «andre kontanttjenester».

Tabell 3.1 Bankenes kostnader og inntekter. Millioner kroner

	Bedr.øk. kostnad	Betalte gebyrer	Prod.kost.	Mottatte gebyrer	Netto bedr.øk. kost.
Kontanter	1 816,7	882,3	934,3	578,0	1 238,7
Kontantbetalinger	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Minibank	402,6	81,1	321,5	578,0	-175,5
Andre kontanttjenester	1 414,1	801,3	612,8	0,0	1 414,1
Kortbetalinger	3 070,0	889,5	2 180,5	3 328,7	-258,7
BankAxept	1 331,9	404,3	927,5	895,4	436,5
Internasjonale kort	1 738,2	485,2	1 253,0	2 433,4	-695,2
Girobetalinger	3 585,6	843,2	2 742,4	2 523,2	1 062,4
Elektronisk giro	3 152,0	651,7	2 500,3	1 891,5	1 260,5
Papirgiro	433,6	191,5	242,1	631,8	-198,1
Sum	8 472,3	2 615,0	5 857,3	6 430,0	2 042,3
Samfunnsøkonomisk kostnad			5 857,3		

Kontantrelaterte tjenester sto for 1,8 milliarder kroner av bankenes samlede kostnader.

- 403 millioner kroner av dette var relatert til *minibanker*. Mesteparten var kostnader ved å etterfylle kontanter og til drift og vedlikehold. Flere banker har satt bort den løpende driften til underleverandører, og betalte til sammen 81 millioner kroner for slike tjenester.
- *Andre kontanttjenester* omfatter blant annet manuelle innskudd og uttak i skranke, nattsafer, automatiserte innskudds- og uttaksautomater og vekslinger. Bankenes kostnader til slike tjenester var til sammen 1,4 milliarder kroner i 2013. 0,8 milliarder kroner av dette var betalinger til underleverandører, og gikk til drift av safer og innskudds- og uttaksautomater og til å betale for utkontrakterte skranketjenester (f.eks. Bank i butikk). Egne produksjonskostnader utgjorde vel 0,6 milliarder kroner. De mest kostbare tjenestene for bankene var innskudd og uttak i skranke og nattsafe. Dette er i stor grad manuelle tjenester og størstedelen av kostnadene besto av personalkostnader.

Kostnader til kortbetalinger var på til sammen 3,1 milliarder kroner.

- 1,3 milliarder kroner var kostnader tilknyttet *BankAxept*-transaksjoner. Av dette utgjorde gebyrer og andre betalinger til underleverandører 0,4 milliarder kroner. De største utgiftspostene var betalinger til datasentraler for autorisering og prosessering av transaksjoner, avregningskostnader og kjøp av produksjon av de fysiske betalingskortene. Egne produksjonskostnader utgjorde 0,9 milliarder kroner. Det meste av disse kostnadene var knyttet til salgs- og rådgivningsaktiviteter overfor kunder og drift av bankenes datasystemer.
- Kostnader tilknyttet *internasjonale kort* beløp seg til 1,7 milliarder kroner. 0,5 milliarder kroner var gebyrer og andre betalinger til underleverandører. Gebyrer til de internasjonale kortselskapene (for eksempel Visa og MasterCard) representerte nær to tredeler av kostnadene til underleverandører. Egne produksjonskostnader utgjorde 1,3 milliarder kroner. Bankenes kredittkostnader beløp seg til 0,2 milliarder kroner. Interne prosesser som i undersøkelsen ble kalt *kortadministrasjon*³¹ og *vedlikehold av betalingskort*³², var dessuten store utgiftsposter.

31 Søknadsprosess, kredittvurdering, kortutstedelse, fakturaproduksjon og utsendelse.

32 Sperring og aktivisering av kort, opprette og fornye avtaler og bestilling av kort.

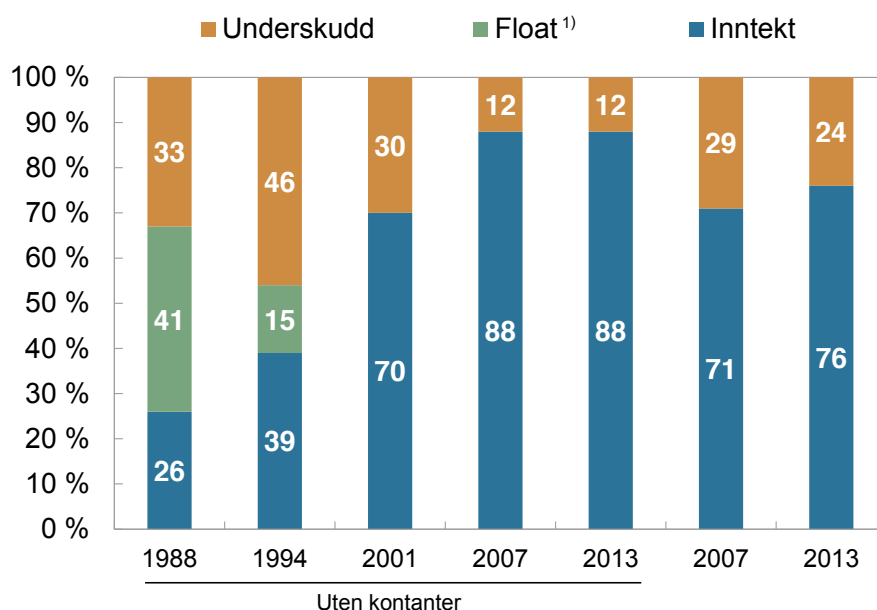
Girobetalinger kostet bankene 3,6 milliarder kroner i 2013.

- Brorparten av kostnadene kom fra behandlingen av *elektroniske giroer*. Av til sammen 3,2 milliarder kroner utgjorde gebyrer og andre betalinger til underleverandører 0,7 milliarder. Det meste av dette gikk til datasentraler for autorisering, prosessering og avregning av transaksjoner. Egne produksjonskostnader utgjorde 2,5 milliarder kroner. Prosessene *vedlikehold betalingsprodukter*³³, *rådgivning* og *andre faste kostnader*³⁴ representerte de største utgiftspostene, i tillegg til at bankene også for giroproduktene oppga en del uspesifiserte direkte kostnader.
- *Papirgiroer* kostet bankene 0,4 milliarder kroner. Gebyrer og andre kostnader til underleverandører og egne produksjonskostnader sto hver for halvparten av de samlede papirgirokostnadene.

3.3 Kostnadsdekning

Bankenes kostnadsdekning steg fra 71 prosent i 2007 til 76 prosent i 2013, se figur 3.1. Kostnadsdekningen viser bankenes inntekter i prosent av kostnader knyttet til betalingsformidling. Prising som ikke dekker kostnader, kan være et bevisst valg fra bankenes side. Underskuddet dekkes av inntekter fra andre deler av bankenes virksomhet (krysssubsidiering).

Figur 3.1 Bankenes kostnadsdekning i betalingsformidlingen



1) Float: Beregnet renteinntekt på midler som er under overføring fra betaler til betalingsmottaker.

Kilder: SSB og Norges Bank

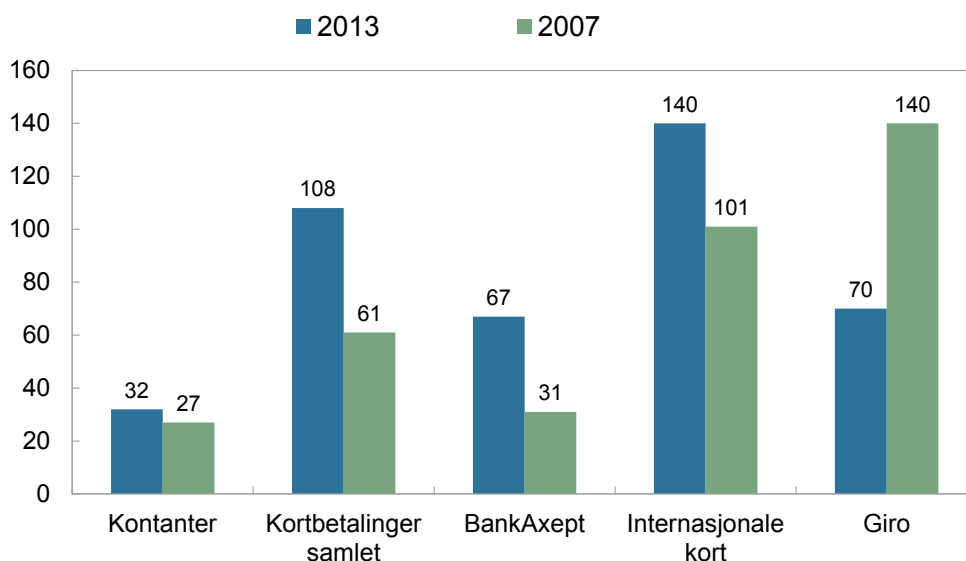
Undersøkelsene i 1988, 1994 og 2001 omfattet ikke kontanter. Dersom vi kun ser på kostnadsdekningen for kort- og giroprodukter, kan vi også sammenligne kostnadsdekningen med resultatene fra undersøkelsene i 2001 og tidligere. Kostnadsdekningen uten kontanter var 88 prosent i 2013. Dette var det samme som i 2007, og høyere enn i de tidligere undersøkelsene.

33 Registrere og endre avtaleforhold, avtalegiro og andre sporadiske endringer.

34 Faste kostnader utenom administrasjon.

Fra 2007 til 2013 økte kostnadsdekningen på kontantområdet, se figur 3.2. Det er imidlertid fortsatt på dette området bankene har lavest inndekning.

Figur 3.2 Bankenes kostnadsdekning i 2013 og 2007. Inntekter i prosent av kostnader



Kilde: SSB og Norges Bank

Inndekningen for BankAxept-betalinger økte også, fra 31 prosent i 2007 til 67 prosent i 2013 (figur 3.2). På inntektssiden har det ikke vært store endringer.³⁵ BankAxept-betalinger prosesseres imidlertid langt mer kostnadseffektivt nå enn i 2007. Selv om antallet betalinger økte med over 60 prosent i perioden, falt de totale kostnadene markert.

For betalinger med internasjonale kort økte inndekningen fra 101 prosent i 2007 til 140 prosent i 2013. Både inntektene og kostnadene falt.

For girobetalinger ble kostnadsdekningen halvert fra 2007 til 2013, først og fremst fordi beregningsgrunnlaget for girokostnader ble utvidet fra 2007 til 2013.

Bankenes kostnader til betalingstjenester utgjorde 25 prosent av bankenes totale kostnader i 2013, se tabell 3.2. I 2007 utgjorde kostnadene 20 prosent. Kostnader knyttet til kontantrelaterte tjenester sto for om lag den samme andelen av bankenes samlede kostnader som i 2007. Både kostnadene til kortbetalinger og girobetalinger utgjorde en større andel av totalkostnadene enn i 2007. Både i 2013 og i 2007 sto direkte og indirekte kostnader hver for rundt halvparten av bankenes kostnader til betalingstjenester.

³⁵ Den lave renten på transaksjonskontoer kan også sies å representere en form for inntekt for bankene. Vi har ikke inkludert denne rentefordelen i bankenes inntekter.

Tabell 3.2 Kostnader til betalingstjenester i prosent av totale kostnader for bankene³⁶

	2013			2007		
	Direkte kostnader	Indirekte kostnader	Direkte og indirekte	Direkte kostnader	Indirekte kostnader	Direkte og indirekte
Kontanter	3 %	2 %	4 %	3 %	3 %	5 %
Kortbetalinger	8 %	5 %	12 %	3 %	6 %	9 %
Girobetalinger	3 %	5 %	8 %	3 %	2 %	5 %
Totalt	13 %	12 %	25 %	9 %	10 %	20 %

3.4 Produktivitet/effektivitet

Bankenes samlede betalingskostnader var 8,5 milliarder kroner i 2013, se tabell 3.3. Som andel av BNP falt kostnadene fra 0,33 prosent i 2007 til 0,28 prosent i 2013.

Tabell 3.3 Produktivitetsindikatorer i bankene. Beløp i 2013-kroner

	1988	1994	2001	2007	2013
Bedriftsøkonomiske kostnader (mrd. kroner)	6,8	8,0	7,5	8,4	8,5
Bedriftsøkonomiske kostnader som andel av BNP	0,59 %	0,61 %	0,38 %	0,33 %	0,28 %
Bedriftsøkonomiske enhetskostnader (kroner)	17,88	13,58	6,68	5,41	3,52
Antall betalinger i bankene (millioner)	381	481	968	1545	2405
Antall filialer ¹	2200	1600	1429	1260	1061
Antall årsverk (i 1000) ²	33	23	23	20	20

1 Kilde: Finans Norge

2 Kilde: Finans Norge (til og med 2007)

Bankene produserte betalingstjenester mer effektivt i 2013 enn i 2007, se tabell 3.4. De totale enhetskostnadene falt fra 5,41 kroner i 2007 til 3,52 kroner i 2013. Fallet i enhetskostnader var størst for kortbetalinger. For kortbetalinger med BankAxept gikk enhetskostnaden ned med 63 prosent, mens enhetskostnaden gikk ned med 46 prosent for betalinger med internasjonale kort.

Tabell 3.4 Bankenes enhetskostnader

	2013		2007		Endring i prosent 2007–2013
	Bedr.øk. kostnad (mill. kroner)	Millioner betalinger	Bedr.øk. enhetskostnad (kroner)	Bedr.øk. enhetskostnad (2013-kroner)	
Kontanter	1 816,7	151,4	12,00	18,77	-36 %
Kort	3 070,0	1 497,6	2,05	4,25	-52 %
<i>BankAxept</i>	1 331,9	1 310,1	1,02	2,72	-63 %
<i>Internasjonale kort</i>	1 738,2	187,5	9,27	17,02	-46 %
Giro	3 585,6	755,7	4,74	4,01	18 %
Totalt	8 472,3	2 404,7	3,52	5,41	-35 %

Enhetskostnaden for girobetalinger økte med 18 prosent. Oppgangen skyldes at vi nå, i større grad enn i 2007, har inkludert kostnader både på betaler- og mottakersiden av betalingene.³⁷

36 Beregningene er basert på ubearbejdede rapporter fra bankene og kan avvike noe fra beregninger i andre tabeller. Blant annet inkluderer beregningene kostnader knyttet til kortbetalinger i utlandet.

37 I 2007 begrenset mottakertjenestene seg til OCR(Optical Character Recognition) retur. I 2013 omfattet mottakertjenestene også melding om kreditering på papir, melding om kreditering på e-post, Cremul/e-giro og mottakertjenester for avtalegiro og autogiro.

Tabell 3.5 viser beregnede enhetskostnader for et utvalg betalingstjenester som bankene tilbyr. Girobetalinger over skranke og innskudd og uttak over skranke er de klart dyreste tjenestene. Det er store kostnadsforskjeller mellom de ulike korttypene. Behandlingen av betalinger med internasjonale kredittkort er spesielt kostnads-krevende for bankene.

Tabell 3.5 Enhetskostnader for ulike betalingstjenester

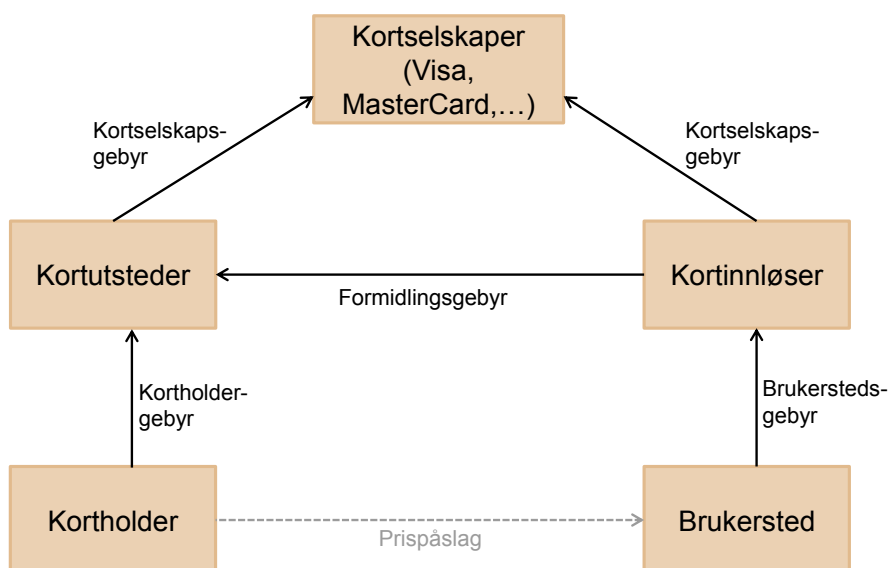
	2013	2007 (2013-kroner)
Nettbank og mobilbank, privat	2,89	2,26
Nettbank, bedrift	2,31	2,26
Giro over skranke (kontant/konto)	29,90	34,51
Melding om kreditering (papir, epost, nettbank)	3,13	-
Avtalegiro/autogiro	2,72	2,83
Kortbetalinger, innløser		
BankAxept	0,39	1,70
Internasjonale debetkort	1,82	-
Internasjonale kredittkort	8,69	-
Kortbetalinger, utsteder		
BankAxept	0,63	1,13
Internasjonale debetkort	2,08	-
Internasjonale kredittkort	14,66	-
Egen minibank, egne kunder	6,55	7,92
Egen minibank, andres kunder	5,88	6,79
Egen minibank, internasjonale kort	6,09	13,01
Annen banks minibank, egne kunder	5,62	9,62
Innskudd/uttak kontanter i skranke	46,86	49,22

Enhetskostnadene for nettbank og direkte debiteringer (AvtaleGiro og AutoGiro) er om lag like store som i 2007. For manuelle tjenester, som giro over skranke og innskudd/uttak over skranke, har enhetskostnadene gått ned. Også enhetskostnadene for minibank og BankAxept-betalinger har gått ned.

3.5 Gebyrer ved betalinger med internasjonale kort

Hver gang en kunde på et brukersted bruker et internasjonalt betalingskort til å betale en vare, må brukerstedet betale et *brukerstedsgеbyr* (merchant service fee) til kortinnløseren, se figur 3.3. Kortinnløseren må deretter betale et *formidlingsgebyr* (interchange fee) til kortutstedende bank. Både kortutstederen og kortinnløseren betaler *kortselskapsgebyrer* til kortselskapet. Gebyrene til kortselskapet dekker medlemskap i kortsystemet, og størrelsen avhenger blant annet av antall utstedte kort (kun for utsteder), korttype og av hvor mange betalinger som blir gjort. Satsene for brukerstedsgеbyrene bestemmes i utgangspunktet av aktørene i fellesskap, men man har også mulighet til å benytte standardsatser fastsatt av kortselskapene. Satsene for formidlingsgebyrene fastsettes av kortselskapene.

Figur 3.3 Gebyrer ved bruk av internasjonale betalingskort



Brukerstedet har muligheten til å ta et påslag på prisen som kortholderen betaler for en vare. *Prispåslaget* (surcharge) kan dekke merkostnadene for brukerstedet ved å motta betalinger med internasjonale kort. Slike påslag er lite benyttet i Norge.

Kortholderen betaler *kortholdergebyr* (card holders fee) til kortutsteder for å få og bruke betalingskort. Vanligst er det å betale en årsavgift, mens den løpende bruken av kortet til betalinger og uttak er gebyrfri.

Tabell 3.6 gir en oversikt over størrelsen på formidlingsgebyrene som kortinnløserne i undersøkelsen betalte. Gebyrene er høyere for kredittkort enn for debetkort, blant annet fordi bruken av debetkort forutsetter dekning på tilknyttet konto og ikke medfører noen kredittrisiko eller renteutgifter for kortutstederen.

Tabell 3.6 Formidlingsgebyrer for transaksjoner med internasjonale kort. Gjennomsnitt i undersøkelsen

	Prosent av omsatt beløp	Per betaling (kr)
Internasjonale debetkort	0,39 %	1,12
Internasjonale kredittkort	0,84 %	6,83
Samlet	0,74 %	4,30

4. Kostnader og betalingsmønstre hos husholdningene

4.1 Om undersøkelsen

Husholdningenes betalingsvaner ble kartlagt i en undersøkelse i mars 2013, utført av Norstat på vegne av Norges Bank. Undersøkelsen ble gjennomført per telefon. Av 2 858 personer som besvarte undersøkelsen, opplyste 1 400 at de hadde utført betalinger dagen i forveien. Til sammen foretok disse 2 535 betalinger.

Sammen med statistikk for bruk av betalingskort fra Norges Bank, dannet undersøkelsen grunnlaget for beregning av *antall kontantbetalinger* i Norge i 2013. Husholdningenes *kostnader* ble beregnet på grunnlag av opplysningene fra undersøkelsen i kombinasjon med statistikk for lønn og tidsbruk, se ramme 4.

Ramme 4 Estimerer for tidsbruk ved betalinger og kontanttjenester

Tiden det tar å gjennomføre en betaling utgjør en stor del av kostnadene for husholdningene og bedriftene. Den totale tidskostnaden for en type betaling er produktet av tidsbruken for én betaling målt i sekunder, totalt antall betalinger og lønn per sekund.

Tabell 4.1 Tidsestimater

Tidsestimater i sekunder for 2013 (2007)					
Uttak i minibank	Uttak/innskudd i skranke	Girobetaling	Kontant betaling	BankAxept	Internasjonale kort
100 (110)	180 (180)	60 (60)	14 (16)	14 (17)	25 (57)

I 2007-undersøkelsen ble tidsbruken ved uttak/innskudd hentet fra en tidsundersøkelse som Sveriges Riksbank gjennomførte. Tidsbruken for girobetalinger ble estimert av Norges Bank. For betalinger på handelssted ble det foretatt en egen tidsundersøkelse i regi av Norges Bank. Noen av størrelsene som ble brukt i 2007 har blitt brukt videre, mens andre har blitt justert noe ned.

Det er grunn til å tro at betalinger på handelssted går raskere nå enn i 2007. Blant annet har trolig bruken av kontantautomater (CashGuard) økt. Stikkprøver av kontantbetalinger utført av Norges Bank ga et estimat på 14 sekunder per kontantbetaling. I 2007 var anslaget 16 sekunder. Stikkprøver av kortbetalinger med BankAxept viste en gjennomsnittlig tidsbruk per betaling på 14 sekunder. I 2007 var anslaget 17 sekunder. Den største nedjusteringen av tidsbruksestimatet gjorde vi for betalinger med internasjonale betalingskort. I 2007 ble de fleste slike betalinger bekreftet med personlig signatur, mens det nå nesten utelukkende blir brukt PIN-kode. Ved betalinger i tradisjonelle betalingsterminaler på brukersteder vil da tidsbruken være nær tidsbruken for BankAxept. Samtidig blir imidlertid internasjonale kort benyttet i økende grad i en rekke andre betalings-situasjoner. For eksempel tar varekjøp over Internett en god del lengre tid enn betalinger i tradisjonelle kortterminaler på handelssted. Vi anslo at betalinger med internasjonale betalingskort i gjennomsnitt tar 25 sekunder per transaksjon, mot 57 sekunder i 2007.

Estimatet for uttak/innskudd i skranke ble opprettholdt på 180 sekunder, hvorav 60 sekunder i kø og 120 sekunder for selve operasjonen. Basert på stikkprøver ble tidsbruken for kontantuttak i minibank nedjustert fra 110 til 100 sekunder – 60 sekunder i kø og 40 sekunder til selve uttaket.

I 2007 ble det anslått at en girobetaling i gjennomsnitt tok 60 sekunder. Estimatet omfattet kun tidsbruken på selve betalingen, ikke tiden som for eksempel går med til innlogging i nettbank. Denne gangen inkluderte vi all tidsbruken knyttet til girobetalinger. Estimatet fra 2007 ble likevel opprettholdt, da direkte debiteringer (som ikke krever tidsbruk fra betaleren) og e-fakturaer (som reduserer tiden som brukes til utfylling av giroinformasjon) utgjør en større andel av samlede girobetalinger enn i 2007.

4.2 Husholdningenes kostnader

Husholdningenes totale kostnader til betalingsformål ble beregnet til å være 6,2 milliarder kroner i 2013, se tabell 4.2. Dette er summen av gebyrene som ble betalt, 3,1 milliarder kroner, og husholdningenes egne produksjonskostnader, 3,0 milliarder kroner. Kostnadene utgjorde 0,20 prosent av brutto nasjonalprodukt, mot 0,22 prosent i 2007.

Tabell 4.2 Husholdningenes kostnader. Millioner kroner

Husholdningene	Bedr.øk. kostnad	Betalte gebyrer	Prod.kost.
Kontanter	1 376,6	578,0	798,6
Kontantbetalinger	201,7	0,0	201,7
Minibank	1 024,1	578,0	446,1
Andre kontant tjenester	150,8	0,0	150,8
Kortbetalinger	2 342,7	1 083,8	1 258,9
BankAsept	1 725,2	722,5	1 002,7
Internasjonale kort	617,5	361,3	256,3
Girobetalinger	2 435,8	1 444,7	991,0
Elektronisk giro	2 038,2	1 083,7	954,5
Papirgiro	397,6	361,0	36,5
Sum	6 155,1	3 106,6	3 048,5
Samfunnsøkonomisk kostnad			3 048,5

Husholdningenes samlede kostnader ved betalinger med kontanter var 1,4 milliarder kroner. Kun 0,2 milliarder kroner kunne knyttes til selve *betalingsoperasjonen*, og var verdien av den tiden husholdningene brukte på å gjennomføre selve kontantbetalingen. Kostnadene ved å ta ut kontanter i *minibanker* beregnet vi til 1,0 milliard kroner, hvorav rundt halvparten var gebyrer til bankene og halvparten var tidskostnad. *Andre kontant tjenester* genererte kostnader på 0,2 milliarder kroner. Dette var tidskostnaden for innskudd og uttak over skranke i bankene.

Husholdningenes kostnader ved kortbetalinger ble samlet estimert til 2,3 milliarder kroner. 1,7 milliarder kroner var kostnader knyttet til betalinger med *BankAsept*. Av dette var 0,7 milliarder kroner gebyrer til bankene, mens tidsbruken ble verdsatt til 1,0 milliard kroner. Totalkostnadene for betalinger med *internasjonale kort* utgjorde

0,6 milliarder kroner, hvorav 0,4 milliarder kroner var gebyrer til bankene og tidskostnaden utgjorde det resterende.

Kostnadene ved girobetalinger beregnet vi til 2,4 milliarder kroner. 2,0 milliarder var kostnader som kunne knyttes til *elektroniske girobetalinger*. Av dette gikk 1,1 milliard kroner til å betale gebyrer for tjenester som for eksempel nettbank og avtalegiro. Verdien av tidsbruken for de samme tjenestene ble beregnet til 1,0 milliard kroner. Betalinger av *papirgiroer* kostet husholdningene til sammen 0,4 milliarder kroner. Det aller meste var gebyrer til bankene for tjenester som for eksempel brevgiro og giroer levert i filialer for belastning.

Betalinger med BankAxept er den billigste betalingsløsningen for husholdninger på brukersted, se tabell 4.3. Husholdningenes samlede enhetskostnad falt fra 3,28 kroner i 2007 til 1,67 kroner i 2013. Nedgangen i enhetskostnadene for kortbetalinger kan tilskrives både lavere tidskostnad per betaling og lavere gebyr per betaling. Det meste av fallet i enhetskostnaden for kontantbetalinger skyldes endringer i beregningsmetoden.³⁸

Tabell 4.3 Husholdningenes enhetskostnader

	2013		Bedr.øk. enhetskostnad (kroner)	2007	Endring i prosent 2007–2013
	Bedr.øk. kostnad (mill. kroner)	Millioner betalinger		Bedr.øk. enhetskostnad (2013-kr)	
Kontanter	601,2	263,5	2,28	5,72	-60 %
BankAxept	1 725,2	1 310,1	1,32	1,64	-20 %
Internasjonale kort	617,5	187,5	3,29	9,69	-66 %
Totalt	2 943,9	1 761,1	1,67	3,28	-49 %

38 Infrastrukturkostnader for blant annet person til person-betalinger er ikke tatt med i beregningen av enhetskostnaden for kontantbetalinger. I 2007 var slike kostnader inkludert.

5. Bedriftsøkonomiske kostnader på brukerstedene³⁹

5.1 Om undersøkelsen

Brukerstedsundersøkelsen ble gjennomført av Norges Bank vinteren 2013/14. Undersøkelsen omfattet et utvalg av 16 større handels- og servicebedrifter, fordelt på de viktigste næringene. Spørreskjemaene var i hovedsak rettet mot kostnader og rutiner ved mottak av betalinger med kontanter og kort.

På bakgrunn av informasjonen fra undersøkelsen ble det beregnet enhetskostnader for kort- og kontantbetalinger for brukerstedene. Sammen med anslaget for bruk av kontanter og kort basert på beregningen fra husholdningsundersøkelsen og Norges Banks betalingsstatistikk for bruk av kort og kontanter, ga dette de bedriftsøkonomiske kostnadene på brukersted. For å beregne kostnadene for girobetalinger ble det benyttet estimater for tidskostnaden (tidsbruk⁴⁰ multiplisert med arbeidskraftkostnad), opplysninger om antall betalinger fra Norges Banks betalingsstatistikk og opplysninger om gebyrbetalinger fra ORBOF.

5.2 Brukerstedenes kostnader

Brukerstedenes totale kostnader ved betalinger ble beregnet til å være 4,3 milliarder kroner i 2013, se tabell 5.1. Dette er summen av gebyrene som ble betalt (1,7 milliarder kroner) og brukerstedenes egne produksjonskostnader (2,6 milliarder kroner). Kostnadene utgjorde 0,14 prosent av brutto nasjonalprodukt, mot 0,12 prosent i 2007.

Tabell 5.1 Brukerstedenes kostnader. Millioner kroner

	Bedr.øk. kostnad	Betalte gebyrer	Prod.kost.
Kontanter	347,5	3,0	344,5
Kontantbetalinger	347,5	3,0	344,5
Minibank	0,0	0,0	0,0
Andre kontanttjenester	0,0	0,0	0,0
Kortbetalinger	3 023,3	1 122,5	1 900,8
BankAxept	1 600,9	86,4	1 514,5
Internasjonale kort	1 422,4	1 036,1	386,3
Girobetalinger	913,3	539,3	374,0
Elektronisk giro	764,2	403,9	360,3
Papirgiro	149,1	135,4	13,7
Sum	4 284,1	1 664,7	2 619,3
Samfunnsøkonomisk kostnad			2 619,3

Brukerstedenes kostnader ved å motta *kontantbetalinger* utgjorde 348 millioner kroner. Tidskostnaden utgjorde det meste av dette.⁴¹ Noen kostnader var også knyttet til klar-

39 Omfatter ikke andre bedrifter og offentlige foretak.

40 Vi har forutsatt at brukerstedene og husholdningenes tidsbruk per girobetaling er lik.

41 Årsaken til at samme mengde kontantbetalinger fører til høyere kostnader hos brukerstedene enn hos husholdningene er at vi for brukerstedene har brukt totale arbeidskraftkostnader som utgangspunkt, mens vi for husholdningene har brukt gjennomsnittlig lønn etter skatt som utgangspunkt.

gjøring og avstemming av kasser, håndtering/transport av kontanter og innskudd/uttak i bank.

Størstedelen av brukerstedenes kostnader kommer fra mottak av kortbetalinger. Av de samlede kostnadene på 3,0 milliarder kroner, kunne 1,6 milliarder kroner tilskrives *BankAxept*-transaksjoner. *BankAxept*-gebyrene utgjorde 86 millioner kroner, mens brukerstedenes egne produksjonskostnader utgjorde vel 1,5 milliarder kroner. Tidskostnaden for å gjennomføre betalingene utgjorde størstedelen av egen produksjonskostnad, men noen tidskostnader påløp også ved klargjøring og avstemming av betalingsterminaler. Kostnaden ved å motta betalinger med *internasjonale kort* var 1,4 milliarder kroner. Gebyrene utgjorde vel 1,0 milliard kroner. Egen produksjonskostnad utgjorde resten og besto av tidsbruk og oppgaver tilknyttet betalings-terminalene.

Brugerstedenes kostnader ved girobetalinger beløp seg til 0,9 milliarder kroner. Kostnadene ved *elektroniske giroer* utgjorde mesteparten. Halvparten var gebyrer til bankene, mens den andre halvparten representerte tidsbruken ved betaling av egne regninger.

Øvrige gebyrer og kostnader til underleverandører ved regningsutstedelse er ikke tatt med. Tidskostnader ved utstedelse av regninger til kundene og innkreving av betalinger er heller ikke tatt med. En nærmere beregning av de totale kostnadene og besparelser ved en eventuell overgang til elektronisk giro i Norge finnes i Haare (2014).

De samlede bedriftsøkonomiske enhetskostnadene for kontant- og kortbetalinger er vist i tabell 5.2. For brukerstedene er den rimeligste løsningen at kunden betaler med *BankAxept*. Kontantbetalinger har en noe høyere enhetskostnad enn en *BankAxept*-betaling. Hver betaling med internasjonale kort gir kostnader for brukerstedet som er rundt 6 ganger høyere enn betalinger med *BankAxept* og kontanter (se kolonnen for bedriftsøkonomiske enhetskostnader).

Tabell 5.2 Brukerstedenes enhetskostnader

	2013		Bedr.øk. enhetskostnad (kroner)	2007	Endring i prosent 2007–2013
	Bedr.øk. kostnad (mill. kroner)	Millioner betalinger		Bedr.øk. enhetskostnad (2013-kr)	
Kontanter	347,5	263,5	1,32	1,28	3 %
<i>BankAxept</i>	1 600,9	1 310,1	1,22	1,22	0 %
Internasjonale kort	1 422,4	187,5	7,59	9,32	-19 %
Totalt	3 370,8	1 761,1	1,91	1,90	1 %

Både samlede enhetskostnader og enhetskostnadene for kontant- og *BankAxept*-betalinger lå om lag på samme nivå i 2013 som i 2007. Enhetskostnaden for betalinger med internasjonale kort gikk ned fra 9,32 kroner i 2007 til 7,59 kroner i 2013.⁴²

42 Tidskostnaden per betaling med internasjonale kort gikk ned fra 3,66 kroner i 2007 til 2,06 kroner i 2013. Gebyrbetalinger og andre kostnader til underleverandører økte imidlertid, fra 4,57 kroner per betaling i 2007 til 5,53 kroner i 2013. Årsaken til at gebyrbetalingene gikk opp til tross for at gjennomsnittlig brukerstedsgebyr gikk ned (se tabell 5.3), er at gjennomsnittsbeløpet for betalinger med internasjonale kort på brukerstedene i utvalget ble mer enn doblet fra 2007 til 2013. Norges Banks betalingsstatistikk viser imidlertid at gjennomsnittsbeløpet har vært om lag uendret i perioden og at gjennomsnittsbeløpet fra 2007-undersøkelsen var estimert for lavt. Dette betyr at enhetskostnaden for betalinger med internasjonale betalingskort var underestimert i 2007-undersøkelsen.

5.3 Brukerstedsgebyrer kort

Brukerstedene betaler et brukerstedsgebyr til kortinnløseren når kundene betaler med kort. For internasjonale kort beregnes dette som en prosentandel av omsatt beløp pluss eventuelt et lite, fast beløp per betaling.

Brukerstedene som deltok i undersøkelsen, betalte et brukerstedsgebyr som varierte fra 0,97 til 1,85 prosent av kjøpesummen, avhengig av korttype, se tabell 5.3. Det alminnelige gebyrnivået er trolig noe høyere enn dette, siden undersøkelsen kun omfattet større handels- og servicebedrifter, som nok har større forhandlingsstyrke når gebyrer skal fastsettes.

For hver betaling med BankAxept betalte deltakerne i undersøkelsen et fast gebyr som i gjennomsnitt beløp seg til 6 øre. Dette tilsvarte i underkant av 0,01 prosent av verdien på varekjøpet.

Tabell 5.3 Brukerstedsgebyrer ved kortbetalinger

Korttype	Gjennomsnittlig gebyr per betaling 2013	Gjennomsnittlig gebyr i prosent av salgsverdi 2013	Gjennomsnittlig gebyr i prosent av salgsverdi 2007
BankAxept	0,06 kr	(0,01 %)	
VISA		0,97 %	1,78 %
MasterCard		1,01 %	1,86 %
Diners Club		1,67 %	2,51 %
American Express		1,85 %	2,89 %

Danmarks Nationalbank, 2011. Omkostninger ved betalinger i Danmark.

Finansdepartementet, 2014. Prinsipper og krav ved utarbeidelse av samfunns-økonomiske analyser mv. *Rundskriv-109/14*.

Haare, H. 2014. Samfunnets besparelse ved overgang til elektronisk faktura, *Norges Banks Staff Memo 7/2014*.

Gresvik, O. og Haare, H., 2008. Payment Habits at Point of Sale, *Norges Banks Staff Memo 6/2008*.

Gresvik, O. og Haare, H., 2009. Costs in the Norwegian Payment System, *Norges Banks Staff Memo 4/2009*.

Norges Bank, 2014. Utviklingstrekk i kunderetta betalingsformidling. *Noregs Bank Memo 1/2014*.

Schmiedel, H., Kostova, G. og Ruttenberg, W., 2012. The Social and Private Costs of Retail Payment Instruments – A European Perspective, *ECB Occasional Paper 137/2012*.

Segendorf, B. og Jansson, T., 2012. The Cost of Consumer Payments in Sweden. *Sveriges Riksbanks Working Paper Series No 262*.

Turján, A., Divéki, É., Kessy-Harmath, É., Kóczán, G. og Takács, K., 2011. Nothing is Free: A Survey of the Social Costs of the Main Payment Instruments in Hungary, *MNG Occasional Papers 93*.



NORGES BANK