



**FINANSINSPEKTIONEN**

# Redovisning av betalkontodirektivets genomförande i Sverige

---

16 december 2020



## INNEHÅLL

---

FÖRORD	3
UPPDRAGET	4
Bakgrund	4
Uppdraget	4
SLUTSATSER	5
Slutsatser	5
PROBLEMBESKRIVNING OCH METOD	8
Problembeskrivning	8
Metod	9
TILLÄMPNING AV REGELVERKET – SÄRSKILT UTIFRÅN ATT PENNINGTVÄTTSREGLERNA HAR FÖRETRÄDE	10
Generella iakttagelser	10
Vilka grundläggande funktioner som erbjuds konsumenten	11
Behandling av ansökan	12
Behandling av ansökan när det saknas personnummer	14
Tillämpning av regelverket i relation till digitalt utanförskap	15
Bedömning av hur många personer som nekats att öppna betalkonto och på vilka grunder	15
Skäl till nekande att öppna konto: rätten till betalkonto och penningtvättslagstiftningen	17
Skäl till nekande att öppna konto: särskilda skäl	20
BANKBYTESRUTINEN – HUR DEN FUNGERAR OCH OM DEN ÄR TILLRÄCKLIG	22
Bakgrund till den befintliga bankbytesrutinen	22
Klagomål om bankbyten	23
Övriga iakttagelser om bankbytesrutinen	24
HUR TILLSYN BEDRIVS PÅ DETTA OMRÅDE	25
FI:s tillsyn	25

## Förord

En viktig målsättning i Finansinspektionens (FI) konsumentskyddsarbete är att konsumenter ska erbjudas ändamålsenliga och kostnadseffektiva finansiella produkter och tjänster. Produkter och tjänster ska vara anpassade utifrån konsumenternas behov och förutsättning samtidigt som kostnaderna står i proportion till värdet för konsumenterna. Tillgången till betalkonto med grundläggande funktioner är en nödvändighet för att konsumenter ska kunna fungera i samhället.

I denna rapport redovisar FI uppdraget från regeringen att följa upp betalkontodirektivets införande i svensk lagstiftning. Direktivet syftar till att ge alla konsumenter som är lagligen bosatta inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner. FI ser att bankerna generellt sett infört rutiner och förstår sina skyldigheter i enlighet med lagstiftningen. Men samtidigt finns det en del indikationer på brister i tillämpningen. FI ser gärna att bankerna följer upp att rutiner tillämpas enhetligt i hela organisationen och att medarbetare medvetandegörs om lagstiftningen. Detta är särskilt viktigt för att hantera konsumenternas rätt till betalkonto i relation till de krav som ställs på bankerna att i vissa fall neka ett betalkonto med stöd i penningtvättsregelverket.

FI vill understryka att uppföljning av statistik är ett viktigt instrument. Det kan finnas skäl för bankerna att lägga mer vikt på att dokumentera avslag och att centralt följa upp antalet nekade betalkonton och avslagsgrunder. Det ligger i bankernas intresse att få en helhetsbild för att kunna följa upp och utveckla sina interna rutiner.

Vid en framtida översyn av betalkontodirektivet blir det viktigt att tydliggöra regelverkets förhållande till penningtvättsregelverket för att underlätta tillämpningen av bestämmelserna.

Stockholm den 16 december 2020

Erik Thedéen

Generaldirektör

# Uppdraget

## BAKGRUND

Genom lagändringar som trädde i kraft den 1 juni 2017 infördes betalkontodirektivet<sup>1</sup> (PAD) i svensk lagstiftning genom ändringar i lagen (2010:751) om betaltjänster (LBT). Införandet av PAD innebär en rätt för alla konsumenter som är lagligen bosatta inom EES att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner. Likaså ställs krav på att det ska finnas en bankbytesrutin och standardiserad konsumentinformation.

Redan innan direktivet infördes i svensk lagstiftning fanns det en skyldighet för bankerna att öppna konto (kontraheringsplikt) i enlighet med lagen (1995:1571) om insättningsgaranti. Denna rapport är dock begränsad till betalkontodirektivets tillämpningsområde. Rapporten behandlar heller inte rätten till ett betalkonto för personer som driver företag, till exempel enskild firma, eftersom det faller utanför regelverkets tillämpning.

## UPPDRAGET

FI har i sitt regleringsbrev för budgetåret 2020 fått i uppdrag att redovisa hur betalkontodirektivet genomförts i Sverige. FI ska undersöka eventuella tillämpningssvårigheter av regelverket i förhållande till penningtvättsregelverket och att vissa grupper i samhället lever i ett digitalt utanförskap (varav vissa inte har tillgång till Bank-ID eller annan elektronisk identifiering). FI ska också redovisa hur tillsynen bedrivs på detta område. Redovisningen ska åtminstone omfatta:

- hur kreditinstituten tillämpar regelverket, särskilt utifrån det förhållandet att penningtvättsregelverket har företräde,
- en bedömning av hur många personer som nekats att öppna betalkonto och på vilka grunder, samt
- hur bankbytesrutinen som Svenska Bankföreningen tagit fram fungerar och om den är tillräcklig för att det ska gå lätt för en konsument att byta bank.

Uppdraget ska redovisas till regeringen (Finansdepartementet) senast den 31 december 2020.

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner. På engelska talas om Payment Accounts Directive (PAD).

## Slutsatser

Finansinspektionen konstaterar att bankerna överlag infört rutiner för att leva upp till kraven i betaltjänstlagen om rätt till konto och är medvetna om sina skyldigheter enligt regelverket. Samtidigt finns indikationer på brister i tillämpningen av regelverket.

### SLUTSATSER

FI konstaterar att bankerna överlag infört rutiner för att leva upp till kraven i betaltjänstlagen om rätt till konto och är medvetna om sina skyldigheter enligt regelverket. Samtidigt finns indikationer på brister i tillämpningen i bankernas möte med de konsumenter som önskar öppna betalkonto med grundläggande funktioner (hädanefter benämnt betalkonto).

#### *Bankernas tillämpning av regelverket*

Klagomål visar till exempel att det förekommer att banker nekar betalkonto på grund av att kunden saknar personnummer eller svensk id-handling, att det genomförts en kreditprövning eller att banken inte godtar pass från Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, EES (EES-pass). Bankerna uppger dock i dialog med FI att deras rutiner inte ger stöd för avslag på sådana grunder.

FI drar slutsatsen att information om regelverket och bankernas rutiner inte har nått samtliga av bankernas medarbetare. FI ser därför ett behov av att bankerna följer upp hur rutiner tillämpas i hela organisationen och att alla medarbetare som kommer i kontakt med kunderna utbildas om skyldigheterna för kreditinstitut att öppna betalkonto i enlighet med betaltjänstlagen. Medarbetarna måste också ha kännedom om vilka lösningar som kan användas när bankernas standardiserade metoder för att öppna ett konto inte kan användas. Det handlar till exempel om konsumenter bosatta utomlands, konsumenter som saknar personnummer eller de som har utländska id-handlingar – situationer där konsumentklagomål visar att det uppstår problem i praktiken när ett konto ska öppnas. Dessutom är det viktigt att även kunskap om de krav som ställs i penningtvättsregelverket och hur det förhåller sig till betalkontodirektivet - når ut till alla medarbetare för att de bättre ska känna till de rättigheter och skyldigheter kunderna har i olika situationer.

Ett stort antal av avslagen sker med hänvisning till penningtvättsregelverket och dess långtgående krav på identifiering och kundkännedom. Konsumenterna har svårigheter att identifiera sig och bankerna anser sig inte

uppnå kraven på kundkännedom. I FI:s kontakter med bankerna, Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumentverket samt med konsumenter som framför klagomål direkt till FI blir det tydligt att motsättningen mellan de två regelverken orsakar problem.

Att bankerna ser motsatsförhållanden mellan penningtvätsregelverket och rätten till betalkonto kan leda till tillämpningssvårigheter. FI ser därför att en kommande översyn av betalkontodirektivet behöver förtydliga de två regelverkens förhållande till varandra. FI kan förstå att banker upplever vissa utmaningar i att göra avvägningar mellan de olika regelverken. FI vill understryka behovet av goda rutiner för att hantera denna problematik och att arbeta med information och utbildning internt.

En särskild problematik gäller när en ansökan ska anses vara komplett för att tas emot av banken. Även här anser FI att det i samband med en översyn av betalkontodirektivet bör tydliggöras i vilket läge en ansökan ska anses så pass fullständig att banken är skyldig att ta emot konsumentens ansökan. Det är rimligt att en konsument uppmanas att komplettera en ansökan så att den alls kan behandlas. Däremot måste en situation där konsumenten upprepade gånger uppmanas att komplettera sin ansökan och därmed aldrig får ett avslag undvikas. Konsekvensen av detta blir då att konsumenten inte kan gå vidare till exempelvis bankens klagomålsansvarige och ifrågasätta kraven på underlag. I väntan på en översyn av regelverket konstaterar FI att det i denna del vilar ett ansvar på bankerna att ha sådana rutiner och incitament på plats att konsumenter behandlas lika innan en ansökan är färdigställd.

#### *Grunder för nekande att öppna betalkonto*

Det saknas statistik om antalet personer som nekats konto och vad som är orsaken. Flera banker gör ingen central sammanställning av de avslag som skett i första linjen även om de uppger att dessa ärenden dokumenteras. Även om det inte finns krav i lagstiftningen på att föra sådan statistik vill FI understryka att uppföljning av statistik är ett viktigt instrument. Det ligger i bankernas intresse att få en helhetsbild av antalet nekade konton och orsakerna till att de nekats för att kunna följa upp och utveckla sina interna rutiner. Då skulle bankerna kunna vidta åtgärder om de – via en sådan central sammanställning – upptäcker avvikelser i tillämpningen av regelverket i organisationen. Här finns alltså utrymme för förbättringsåtgärder. Avsaknaden av statistik försvårar också en utvärdering av regelverket.

FI:s tillsyn visar att de tjänster som erbjuds konsumenterna som ansöker om betalkonto med grundläggande funktioner i flertalet fall är relevanta. Syftet med regelverket är att konsumenterna genom dessa tjänster ska klara vardagliga situationer för att betala, göra överföringar etc. Många banker erbjuder debetkort som endast fungerar online. Det innebär begränsningar i vissa vardagliga situationer, som att kunna betala i en parkeringsautomat. Avsaknaden av personnummer begränsar också tillgång till vissa funktioner såsom Swish, som förutsätter att konsumenten har Bank-id.

Konsumenterna som lever i ett digitalt utanförskap är beroende av bankernas kontorsnät för att kunna utföra många tjänster. Vissa utpräglade digitala tjänster kan dessutom inte erbjudas dessa konsumenterna. Konsumenterna som är beroende av andra personer för att få sina banktjänster utförda har möjligheten till det via de flesta banker, bland annat genom möjligheter för en god man att utföra dessa. Men i och med att fullmaktregistreringen för en god man ofta behöver ske på ett bankkontor är dessa konsumenterna, i viss mån, även beroende av bankernas kontorsnät. I takt med att bankernas kontorsnät minskar kommer dessa konsumentgrupper att få svårare att öppna ett betalkonto och att utföra vissa typer av tjänster kopplade till detta konto.

#### *Bankbytesrutinens funktion*

FI kan konstatera att bankbytesrutinen fungerar bra och leder till få klagomål. Många konsumenterna använder dock inte bankbytesrutinen utan öppnar på egen hand tjänster i flera banker. Rutinen fyller sitt syfte och i de få fall fel uppstår ersätts vanligen konsumenterna. E-faktura orsakar vissa problem i samband med bankbyten då konsumenten själv måste lägga om betalningsuppgifterna till det nya kontot. Bankerna understryker att e-faktura formellt sett inte är att se som en bankprodukt. Oavsett detta konstaterar FI att många konsumenterna kopplat e-faktura till sin internetbank och att det kan finnas skäl för bankerna att se över bankbytesrutinen i denna del.

Likaså är det viktigt för genomförandet av betalkontodirektivet att banker som inte är medlemmar i Svenska Bankföreningen har tillgång till relevanta dokument och rutiner kopplade till den svenska bankbytesrutinen, även om nuvarande ordning med låsta medlemsidor i praktiken orsakat få problem. Det finns i princip ingen efterfrågan på en rutin för bankbyte mellan olika länder.

## Problembeskrivning och metod

Tillgång till ett betalkonto och betaltjänster är en nödvändighet för att kunna fungera i samhället. Konsumenterna har behov av att kunna ta emot överföringar samt att göra överföringar och betalningar.

### PROBLEMBESKRIVNING

Tillgång till betalkonto och betaltjänster är en nödvändighet för att kunna fungera i samhället. Konsumenterna har behov av att kunna ta emot överföringar, till exempel lön eller studiestöd, och att själva göra överföringar och genomföra betalningar, som att betala hyran och elräkningen. De behöver också debetkort, för att kunna handla i butiker i ett samhälle som i allt större utsträckning går ifrån kontanter, eller för att kunna ta ut kontanter ur automater. Den konsument som inte har tillgång till ett konto och grundläggande funktioner får svårt att fungera i samhället. Arbetsgivare kräver till exempel att anställda ska ha ett betalkonto dit lönen kan överföras. Den som får en kontantbetalning måste kunna sätta in pengarna på ett konto både av praktiska och säkerhetsmässiga skäl. Det är därför det är viktigt att konsumenterna kan öppna ett betalkonto.

Bankerna har ett viktigt samhällsuppdrag att erbjuda alla konsumenterna bosatta i EES de grundläggande betaltjänster de har i sitt utbud. Kontraheringsplikten enligt bestämmelserna om rätt till betalkonto med grundläggande funktioner innebär i praktiken att bankerna ska bistå alla konsumenterna med olika centrala tjänster för att fungera i samhället även när det inte är lönsamt eller av något annat skäl avviker från bankens kommersiella strategier och överväganden i övrigt. Utifrån bankens perspektiv kan detta innebära en ökad kostnad och administration. Likaså ställer det krav på den interna kommunikationen så att hela organisationen är medveten om bankens ansvar.

Vidare ställs krav på bankerna att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism. Det är därför bankerna måste försäkra sig om konsumentens identitet och förstå syftet innan ett konto med grundläggande tjänster kan öppnas. Bankerna är alltså skyldiga att ha en tillräckligt god kundkännedom.

Det är viktigt att det är lätt att byta bank utan att konsumenten upplever det som dyrt eller krångligt. Av det skälet är bankbytesrutinen viktig där utgångspunkten är att konsumenten vänder sig till den bank där han eller hon vill bli kund och så sköts bankbytet därifrån utan att



konsumenten tvingas till komplicerad administration. Konkurrens bidrar bland annat till att hålla priserna nere och till en utveckling av utbudet av bankprodukter.

Regelverket innebär att de grundläggande tjänster bankerna har i sitt utbud ska erbjudas alla konsumenter bosatta inom EES. Däremot är bankerna inte skyldiga att exempelvis erbjuda betalning på kontor om banken inte har några sådana. Digitaliseringen har inneburit stora förändringar på finansmarknaden. För många konsumenter är det praktiskt att till exempel via sin mobilbank kunna genomföra bankärenden dygnets alla timmar. Det finns dock grupper som inte kan eller vill använda internet- eller mobilbank. För dessa grupper kan digitaliseringen begränsa möjligheterna att öppna konto eller utnyttja olika typer av tjänster.

FI kan konstatera att tillgången till konto och tjänster är central även för företag och att det finns tecken på att olika begränsningar från bankernas sida skapar utmaningar för företagare. Denna rapport avgränsas dock i enlighet med regeringssuppdraget till betalkontodirektivets genomförande, det vill säga rätt till konto för konsumenter som är lagligen bosatta inom EES.

#### METOD

Finansinspektionen har under 2020 genomfört tillsyn på området. I tillsynen har FI haft en dialog med banker som tillhandahåller betalkonto på den svenska marknaden: större banker med utbrett kontorsnät, digitala nischbanker och lokala banker.

FI har även inhämtat information via samtal med Svenska Bankföreningen, Konsumenternas Bank- och finansbyrå samt Konsumentverket. En viktig informationskälla är även de klagomål som framförs av konsumenter till FI direkt.

# Tillämpning av regelverket – särskilt utifrån att penningtvättsreglerna har företräde

## GENERELLA IAKTTAGELSER

FI kan konstatera att svenska banker generellt sett kan erbjuda konsumenter ett flertal kanaler för att öppna ett konto: kontor, telefon och digitalt. I princip alla banker erbjuder digital kontoöppning, även om det kan finnas skillnader i vilka funktioner konsumenter kan få. Bankerna skiljer sig något mer när det gäller möjligheterna att öppna ett konto på kontor. Större banker med utbredda kontorsnät kan ofta erbjuda kontoöppning på ett flertal orter, både större och mindre. Vissa digitala nischbanker har däremot en begränsad möjlighet att ta emot konsumenter på kontor. En del har inget bankkontor alls. Andra har ett eller ett fåtal i landet, typiskt sett i storstadsområdena.

Lokala banker erbjuder ofta kontoöppning på mindre och medelstora orter. Vissa av dem skiljer sig dock mot större banker då de uppger i dialog med FI att de helst vill ha konsumenter som är bosatta i den lokala bankens närområde. Dessa banker uppger att det är svårt att förstå affärsförbindelsens syfte när konsumenter som inte är bosatta i närområdet önskar öppna ett konto hos banken. Vissa lokala banker uppger vidare att de upplever att de har bra koll på lokalsamhället. Denna kunskap kan ge banken en tidig indikation om en affärsförbindelse innebär en risk för ekonomisk brottslighet eller penningtvätt. Samma resonemang förs inte av större banker med utbredda kontorsnät, men det utesluter inte att en liknande insikt i lokalsamhället kan finnas även på deras lokala kontor.

Att ha tillgång till bankkontor tenderar att förenkla för konsumenter som saknar svensk id-handling, svenskt personnummer eller svensk folkbokföringsadress att öppna ett konto. De behöver, enligt bankerna med kontorsnät, i princip alltid hänvisas till ett kontor för att banken ska kunna få en fördjupad kundkänedom. Konsumenter som saknar svensk folkbokföringsadress har därtill inte möjlighet att ta emot rekommenderade brev. De behöver därmed hänvisas till ett kontor för att hämta ut känsliga handlingar.

Både FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå har under lång tid noterat många klagomål från konsumenter som haft problem med att öppna betalkonton med grundläggande

funktioner. Dessa klagomål har under senare tid ökat. Man har även noterat en ökning av antalet konsumenter som fått sina konton uppsagda, till exempel för att banken bedömt att det inte funnits tillräcklig kundkännedom eller att konton visat sig ha kopplingar till brottslig verksamhet. Bankerna själva ser inte någon trend i att antalet avslag skulle öka. Detta bygger dock i många fall på uppskattningar eftersom bankerna ofta inte har statistik över antalet avslag.

### VILKA GRUNDLÄGGANDE FUNKTIONER SOM ERBJUDS KONSUMENTEN

I de flesta fall erbjuder bankerna ett betalkonto och möjlighet att utföra banktjänster som betalningar, överföringar och autogirering via internet (med dator eller mobiltelefon) eller telefon. För banker med kontor kan överföringar, betalningar och uttag ske på dessa. För betalningar och uttag tillhandahålls ett debetkort, det vill säga ett kort där beloppet dras från kontot och det inte ges någon kredit.

Majoriteten banker erbjuder i grundutbudet ett debetkort som inte fungerar offline (Maestro eller Electron) med motiveringen att ett sådant inte kan övertrasseras. Ett fåtal banker ger ett val mellan debetkort med eller utan offline-funktion där förstahandsvalet är kort som fungerar offline. Någon enstaka bank har endast kort som kan användas offline. Ett kort som inte kan användas offline ger begränsningar som gör att det inte går att använda för att till exempel köpa mat och dryck på ett flygplan eller betala i vissa parkeringsautomater. För online-köp finns inga begränsningar för korttypen men kortutgivaren har möjlighet att påverka i vilka sammanhang kortet ska gå att använda eller inte. Konsumenternas Bank- och finansbyrå har mottagit enstaka klagomål på att korten försvårar e-handel.<sup>2</sup>

För att konsumenten ska få tillgång till BankID krävs personnummer då detta uppges vara en förutsättning för att den e-legitimation som tillhandahålls av Finansiell ID-Teknik BID AB ska fungera. BxID<sup>3</sup>, en variant på BankID, kan

---

2 I ett ärende i Allmänna reklamationsnämnden, ARN 2018-7790, uppgav den klagande att det offline-kort han erhållit bl.a. gjorde det svårt att handla på internet, prenumerera på vissa tjänster och använda parkeringsautomater. Banken hänvisade till att konsumenten hade betalningsanmärkningar och att med en annan typ av kort kunde han övertrassera det anslutna kontot. Nämnden avsåg konsumentens krav med hänvisning till att debetkort är en sådan grundläggande funktion som en bank är skyldig att tillhandahålla men nämnden gjorde aldrig någon närmare bedömning av skillnaden mellan debetkort som kan användas online resp. offline.

3 BxID fungerar tekniskt sett som BankID, men är mer begränsad i sin funktionalitet och går endast att använda mot den utfärdande banken (till skillnad från BankID som fungerar mot samtliga förlitande parter). Tekniskt sett uppges att det inte skulle krävas mer än mindre anpassningar för att det skulle vara möjligt att införa BxID med samordningsnummer men av

utfärdas av banker när ett svenskt personnummer saknas. Endast en bank har i dialog med FI uppgett att den i nuläget erbjuder BxID för konsumenter som saknar personnummer. Dessa konsumenter kan dock hos i princip samtliga banker logga in på internetbanken med hjälp av en säkerhetsdosa eller certifikatslösning med engångskoder. Den populära tjänsten Swish förutsätter att konsumenten har mobilt BankID vilket gör att den som saknar personnummer inte kan använda Swish. I övrigt gör bankerna bedömningen att man utan personnummer kan få tillgång till alla grundläggande funktioner. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har behandlat frågan i så måtto att nämnden – i ett ärende där en bank upp gav att det inte var tekniskt möjligt att ansluta internetbanken med tillhörande säkerhetsdosa till ett samordningsnummer – uttalat att it-tekniska brister inte får vara ett skäl för att vägra en ansökan.<sup>4</sup>

FI konstaterar att bankerna överlag erbjuder betalkonton som motsvarar det utbud av tjänster som krävs enligt regelverket.<sup>5</sup> Tillgång till banktjänster online erbjuds i de fall konsumenten saknar bank-id genom att konsumenten får en säkerhetsdosa eller certifikatslösning med engångskoder. Men som framgått ovan begränsar avsaknaden av personnummer tillgången till vissa tjänster som Swish. Likaså innebär erbjudanden om debetkort som inte fungerar offline begränsningar i en del vardagliga situationer, som att kunna betala i vissa parkeringsautomater.

## BEHANDLING AV ANSÖKAN

Lagen fastställer att en ansökan ska avgöras skyndsamt efter det att ett kreditinstitut mottagit en ”fullständig ansökan”. Regeringen konstaterar i förarbetena att vilka uppgifter som behövs för att en ansökan ska anses vara fullständig kan skilja sig åt – mellan olika kreditinstitut och om en ansökan

---

betydelse är också om banken kan lita på bakomliggande identitetskontroll i samband med att samordningsnumret utfärdats.

<sup>4</sup> Nämnden avlog dock konsumentens krav på andra grunder, ARN 2017-12394.

<sup>5</sup> Av 4 a kap. 2 § 1 st. betaltjänstlagen framgår vad som avses med grundläggande funktioner. I punkt 4 fastslås att grundläggande funktioner innefattar utförande av följande betalningstransaktioner inom EES: a) autogirering, b) betalningar genom ett debetkort, inbegripet betalningar online, samt c) betalningar, inbegripet stående överföringar, vid terminaler, över disk och via kreditinstitutets onlinetjänster. Bestämmelsen genomför artikel 17.1 d) i betalkontodirektivet. Av skäl 44 i direktivet framgår att konsumenterna bör kunna göra viktiga betalningstransaktioner som att ta emot lön eller förmåner, betala räkningar eller skatt och köpa varor eller tjänster, även genom autogirering, betalningar och debetkort. Dessa tjänster bör göra det möjligt att köpa varor och tjänster online och bör ge konsumenterna möjlighet att lägga upp betalningsuppdrag via kreditinstitutets tjänster online, om sådana finns. Ett betalkonto med grundläggande funktioner bör dock inte vara begränsat till användning online, eftersom detta skulle innebära ett hinder för konsumenter som saknar tillgång till internet.

görs på ett bankkontor eller på något annat sätt.<sup>6</sup> FI kan konstatera att bestämmelsen i praktiken lämnar utrymme för tolkningar.

FI delar Konsumenternas Bank- och finansbyrås bild av att konsumenter som vill öppna ett konto ombeds att komplettera sina ansökningar, ibland flera gånger, och i vissa fall med underlag och uppgifter där det kan te sig oklart vad syftet är. När banker ber om en komplettering anses inte en ansökan vara upprättad och därmed får konsumenten heller inte något avslag och information vart man kan vända sig med klagomål. I praktiken får konsumenten därmed svårigheter att ens lämna in en ansökan och kan inte inom ramen för en upprättat ansökan ifrågasätta om vissa efterfrågade kompletteringar är relevanta.

Flera av bankerna känner inte igen problematiken eller att det skulle vara vanligt att begära återkommande kompletteringar. En del konsumenter som ombeds komplettera med ett enstaka dokument kommer enligt bankerna inte tillbaka och kan då tänkas ha öppnat ett konto någon annanstans. Någon bank hänvisar till att man i kundmötet vill vara hjälpsam och smidig och att det är naturligt att förklara vilket underlag som behövs och be konsumenten återkomma med det. En annan bank uppger att man har en rutin för att följa upp ansökningar som inte är kompletta och se till att beslut skickas till kunden. Det tycks dock vara förhållandevis vanligt att ansökningar måste kompletteras med olika typer av underlag för att banken ska förstå syftet med kontot eller säkerställa konsumentens identitet.

Bankerna har upprättat rutiner som personalen ska tillämpa i samband med avslag på ansökan. Dessa uppges ha gjorts kända i organisationen genom utbildningar, information på intranätet eller olika datastöd samt genom information från chefer till berörd personal. Rutinerna skiljer sig åt mellan bankerna. Mallar används för avslagsbeskedet. Mallformuleringar uppges underlätta att ge avslag utan att avslöja om information gått till finanspolisen i fall där det finns misstanke om penningtvätt. FI har sett exempel på, till synes standardiserade, avslagsbrev där det felaktigt påstås att konsumenten inte kan överklaga bankens beslut samt där det saknas hänvisning till vart kunden kan vända sig för att klaga.

Såväl FI som Konsumenternas Bank- och finansbyrå har därtill noterat att konsumenter som fått avslag och uppmanats av FI eller konsumentbyrån att gå vidare till bankens

---

<sup>6</sup> Prop. 2016/17:129 s. 32.

klagomålsansvarige inte återkommit efteråt och därför kan antas ha fått rätt i den instansen. Det skulle i så fall tala för att vissa banker inte har en policy som tillämpas lika i hela organisationen när det gäller att öppna konton. Vare sig bankerna eller Svenska Bankföreningen känner igen den bilden. Enstaka ansökningar kan enligt bankerna vid en omprövning godkännas, men det uppges snarast röra sig om undantagsfall.

#### BEHANDLING AV ANSÖKAN NÄR DET SAKNAS PERSONNUMMER

Saknas personnummer eller samordningsnummer har bankerna interna fiktiva nummer som kan användas. Att en konsument saknar personnummer eller samordningsnummer är alltså inte formellt sett ett hinder för att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner. Däremot framkommer det i FI:s tillsyn att det skapar ytterligare administration bland annat i kundkännedomsprocessen när kontot ska öppnas, men också löpande under kundförhållandet. Det kan handla om att banken vill se vidimerade kopior på id-handlingar, arbetsgivarintyg, uppehållstillstånd, underlag som styrker adress eller andra handlingar som innebär att man uppnår kundkännedom och en förklaring om affärsförbindelsens syfte när kontot ska öppnas. Har ett fiktivt nummer använts måste sedan en uppdatering ske när konsumenten får ett personnummer eller samordningsnummer. Detta för att undvika dubbla engagemang i bankens system.

Då BankID (och därmed Swish) kräver personnummer finns en begränsning av vilka tjänster som kan tillhandahållas. Flera banker erbjuder istället alternativ till BankID (som bankdosa och certifikatslösning) som konsumenten endast kan använda för tjänster på bankens egen plattform. En bank erbjuder debetkort som kan användas offline till dem med personnummer och samordningsnummer men endast kort utan offlinefunktion till dem med bankens fiktiva identifikationsnummer.

En del av de banker som är rena distansbanker uppger att avsaknaden av personnummer och BankID gör det svårare att öppna ett konto. En sådan bank kräver att en konsument som saknar svensk id-handling, har skyddad adress eller inte kan koppla upp sig digitalt infinner sig på bankens huvudkontor. En annan bank begär in en vidimerad kopia av den utländska id-handlingen.

## TILLÄMPNING AV REGELVERKET I RELATION TILL DIGITALT UTANFÖRSKAP

Konsumenterna som lever i ett digitalt utanförskap kan sakna tillgång till internet och smartphone eller ha svårigheter med att använda tekniken. Det är i första hand banker med kontor som kan erbjuda dessa konsumenter möjligheter att öppna ett betalkonto, genom att be dem besöka ett av kontoren. Distansbankerna har dock begränsade möjligheter till detta. Några har endast ett eller ett fåtal kontor i Sverige som helhet.

Konsumenterna i digitalt utanförskap kan ofta använda merparten av de funktioner som är kopplade till ett betalkonto. En del banker erbjuder exempelvis brevbaserade girolösningar för kunder som vill betala räkningar analogt. Banker som har kontor gör det möjligt för konsumenten att bege sig till ett sådant, till exempel för att betala räkningar eller göra överföringar. Flera tjänster kan också tillhandahållas genom telefonbanken. Konsumenten måste dock legitimera sig i kontakten med bankpersonalen per telefon. Det ställer krav på att kunna knappa in koder eller använda bankdosor. Utpräglade onlinetjänster som kräver smartphone, till exempel BankID och Swish förutsätter att konsumenten har tillgång till, och kan hantera, internet och en smartphone.

För de konsumenterna som är beroende av andra personer för att få sina ärenden utförda kan de flesta banker erbjuda någon form av betallösning, bland annat genom fullmakter och möjligheter för en god man att utföra banktjänster. En fullmaktregistrering för en god man, eller andra liknande fullmaktsuppdrag, hanteras oftast på bankernas kontor. När en fullmakt har utfärdats kan en god man använda vissa digitala tjänster å konsumentens vägnar. Sammanfattningsvis är dessa konsumentgrupper i många fall beroende av bankens kontor för att få tillgång till bankens tjänster. När antalet bankkontor minskar i samhället kommer det innebära svårigheter att öppna ett betalkonto och att utföra vissa typer av tjänster kopplade till detta konto.

## BEDÖMNING AV HUR MÅNGA PERSONER SOM NEKATS ATT ÖPPNA BETALKONTO OCH PÅ VILKA GRUNDER

FI:s tillsyn visar att det i flera fall saknas en rutin för att rapportera in beslutade avslag till en central funktion i banken. Ofta behålls dokumentationen kring ett avslag på det enskilda bankkontoret men avrapporteras och sammanställs inte centralt. Det saknas därför förutsättningar att bedöma hur många konsumenterna som nekats att öppna ett konto eller att bedöma om antalet nekade ökar eller minskar. Det bör dock



noteras att det i lagstiftningen varken finns några krav på att föra statistik över avslag eller att rapportera avslagen till en central funktion. När FI har ställt frågan om statistik har vissa banker uppgett att det förs interna diskussioner kring att börja föra statistik. FI konstaterar att sammanhållen statistik och uppföljning av denna är ett viktigt verktyg för banken för att få en helhetsbild av antalet nekade konton och för att möjliggöra uppföljning och utveckla bankens interna rutiner.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå uppger att de under 2018 och 2019 mottagit runt 100 klagomål per år från konsumenter om problem med att öppna ett konto eller att få tillgång till alla grundläggande funktioner. För 2020 ser man en ökning då det redan under årets tre första kvartal kommit in runt 90 klagomål. Siffrorna kan vara i underkant eftersom ett ärende kan röra en konsument som haft problem hos flera banker.

Det finns ett mönster i klagomålen. Klagomålen är dels förknippade med utländska id-handlingar, dels med frågor som rör penningtvätt eller kundkänedom. Det gäller även ärenden där konsumenter blivit nekade ett betalkonto eller grundläggande funktioner på grund av betalningsanmärkningar eller skuldsanering. Den sistnämnda typen av ärenden har enligt Konsumenternas Bank- och finansbyrås statistik ökat under 2020. Även FI har fått många klagomål från konsumenter som inte får öppna ett betalkonto eller fått sitt konto stängt. Detta är ett av de vanligaste klagomålen som når FI.

Det saknas bankgemensam statistik för det totala antalet kontoansökningar per år i Sverige. En större bank i FI:s tillsyn svarar att den får in cirka 5 000 digitala kontoansökningar per år. Det kan antas att det totala antalet konsumenter som vill öppna konto i banken – om man även räknar in ansökningar på kontor – är betydligt högre än denna siffra. Mot bakgrund av detta kan det vara rimligt att anta att det sammanlagt sker tiotusentals kontoansökningar per år hos svenska banker. Ställer man antalet klagomål som når FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå i relation till antalet ansökningar är det en förhållandevis låg andel. Det bör dock noteras att det med stor sannolikhet finns ett stort mörkertal med konsumenter som inte skickat in klagomål via officiella kanaler. Vidare kan det också antas att konsumenter som i större utsträckning blir nekade, exempelvis de som lever i olika former av utanförskap, inte har lika bra insikt i hur och var en konsument kan klaga.



Sammantaget kan FI konstatera att det procentuellt tycks vara relativt få klagomål i förhållande till antalet kontoansökningar. Det antas dock finnas ett mörkertal som inte syns i klagomålsstatistiken. Det bör också påpekas att bakom varje enskilt fall finns en konsument som drabbas och som får svårt att fungera i vardagen utan konto med grundläggande funktioner, något som är mycket allvarligt.

#### SKÄL TILL NEKANDE ATT ÖPPNA KONTO: RÄTTEN TILL BETALKONTO OCH PENNINGTVÄTTSLAGSTIFTNINGEN

Betalkontodirektivet syftar till att uppnå en integrerad marknad för finansiella tjänster samt att stärka medborgarnas förtroende för den inre marknaden och se till att även konsumenter får del av dess fördelar. Rätten till ett konto begränsas emellertid genom penningtvättsregelverket, som har företräde och syftar till att förhindra att banker och annan verksamhet utnyttjas för brottsliga ändamål. Penningtvättsregelverket är riskbaserat vilket innebär att det ställs olika höga krav på bankens agerande baserat på vilken risk som förknippas med den enskilda konsumenten.

Ett grundläggande krav som bankerna alltid ska tillämpa är att uppnå en tillräcklig så kallad kundkännedom innan ett betalkonto kan tillhandahållas. Kravet på kundkännedom innebär att banken behöver säkerställa konsumentens identitet, bedöma om konsumentens ställning eller umgänge medför en förhöjd risk för korruption och klarlägga varför konsumenten behöver ett betalkonto och hur det är tänkt att användas. Kundkännedomen ska sedan ligga till grund för fortlöpande uppföljning och övervakning av konsumentens användning av betalkontot.

Svårigheter att uppnå tillräcklig kundkännedom kan uppstå när konsumenten exempelvis har status som asylsökande, vilket ofta innebär att denne inte förmår presentera tillförlitliga identitetshandlingar och en tydlig anknytning till EES och Sverige. Vidare har asylsökande ofta relationer till länder som förknippas med en ökad risk för korruption, penningtvätt eller terrorism. De löper också en förhöjd risk för att bli utnyttjade av kriminella på grund av att de befinner sig i en särskilt utsatt situation, bland annat till följd av svårigheter att kunna kommunicera med myndigheter och andra samhällsfunktioner. Detta är riskdrivande faktorer som i regel skärper de krav som anges i penningtvättsregelverket.

#### *Kundkännedom*

Enligt bankerna utgörs en stor majoritet av avslagen av ärenden där konsumenten inte kunnat legitimera sig eller där en tillräcklig kundkännedom inte gått att uppnå. Flera banker

saknar dock statistik och mer exakta uppgifter om avslagsskäl. Det gäller särskilt de banker som inte har någon central funktion med överblick över förekomsten av nekade ansökningar om konton.

Det pågår ett aktivt arbete hos bankerna med att anpassa sina regelverk och instruktioner om kundkännedom och riskbedömning av konsumenter för att följa penningtvättslagstiftningen. En bank konstaterar att det då blir svårt att hitta en balans mellan detta och rätten att öppna ett betalkonto med grundläggande funktioner.

Både FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå har sett en ökning av antalet klagomål där konsumenters konton stängts efter att det förekommit utbetalningar till olika personer utomlands, större Swish-överföringar och liknande.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå menar, utifrån de klagomål som inkommer, att bankernas krav på kundkännedom i vissa fall ter sig onödigt långtgående. Exempelvis uppger konsumenter som är uppdragstagare, medföljande eller av andra skäl inte har en anställning att det uppstår problem när de inte kan uppvisa ett anställningsintyg eller redovisa att de har en inkomst. Konsumenternas Bank- och finansbyrås bedömning, utifrån klagomålen, är att det utifrån de berörda konsumenternas livssituation – med boende och uppehälle i landet – i en del fall inte borde vara svårt att förstå behovet av ett betalkonto, nämligen att kunna utföra vardagliga ärenden i Sverige. Likväl får konsumenterna beskedet att banken inte förstår syftet.

Av de 22 ärenden som kom in till ARN under åren 2017–2019 och behandlades i nämnden (ärenden som avvisats, avskrivits eller avsåg omprövning ingår inte) handlade 18 om situationer där betalkonton eller tjänster nekats av banken med hänvisning till penningtvättslagen. I dessa ärenden har banken hävdats att ett konto eller en tjänst nekats för att det funnits bristande kundkännedom eller att konsumenten inte kunnat identifiera sig. Nämnden avslog konsumenternas krav i samtliga fall utom två med hänvisning till penningtvättsregelverket och vikten av att banken kan identifiera konsumenten och förstå syftet med att öppna kontot.

Bland ärenden med koppling till penningtvättsregelverket kan noteras att ARN bland annat godtagit avsaknad av arbetsgivarintyg som skäl till att neka ett konto när konsumenten uppgivit att syftet med att öppna kontot varit att ta emot lönebetalningar. I beslut som rör konsumenter som

haft svårt att identifiera sig har nämnden hänvisat till FI:s penningtvättsföreskrifter<sup>7</sup> samt de uppgifter bankerna lämnat om svårigheten att kontrollera om en utländsk id-handling är äkta eller fortfarande giltig.<sup>8</sup>

### *Id-handling*

Flera banker hänvisar till att de följer bestämmelserna om åtgärder för att kontrollera identitet i FI:s penningtvättsföreskrifter. Utländska id-handlingar uppges godtas om deras äkthet kan fastställas. I många fall sägs detta kunna vara svårt. Id-handlingen kompletteras med att man begär in olika dokument – till exempel kopia av LMA<sup>9</sup>-kort och underlag som kan bekräfta konsumentens adress – som styrker konsumentens identitet.

Både FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå har fått klagomål där banker uppges ha krävt en svensk id-handling och att det även gällt när konsumenten har ett EES-pass. Likaså har personer med svenskt personnummer och EES-pass nekats att öppna konton och ombetts återkomma med en svensk id-handling. ARN har i två ärenden bifallit konsumenters yrkande på att få öppna konton där bankerna inte accepterat pass från EES-länder tillsammans med svenska personnummer.<sup>10</sup> Bankerna uppger att det är möjligt att öppna konto med svenskt personnummer och ett utländskt pass, men det har också framkommit att bankerna föredrar en svensk id-handling när det finns ett personnummer. Vissa banker har upptäckt en riskbild med att konsumenter använder andras personnummer i kombination med sin egen utländska id-handling och på så vis försöker öppna ett betalkonto med någon annans personnummer. Hos konsumenter med svenskt personnummer kan det därmed uppfattas som problematiskt med en utländsk id-handling. Detta uppges gälla speciellt då konsumenten har haft sitt svenska personnummer en längre tid och då, enligt bankerna, haft möjlighet att hinna skaffa en svensk id-handling.

### *Avsaknad av personnummer eller samordningsnummer*

Ingen bank uppger i dialog med FI att det ska vara ett hinder att inte ha ett personnummer för att kunna öppna ett konto. När en konsument saknar person- eller samordningsnummer används istället interna nummerserier. Konsumenternas Bank- och finansbyrå får dock in klagomål där bankpersonal

---

7 FFFS 2017:11, 3 kap. 2 § 2 st

8 ARN 2018-11679. Jämför dock ARN 2017-10563 där nämnden konstaterade att det möjligen kan ifrågasättas om det var för långtgående krav att begära att EU-medborgare uppvisade pass istället för annan id-handling och anställningsbevis på minst ett år.

9 LMA - Lagen om mottagande av asylsökande

10 ARN 2019-17053 och ARN 2020-3165

uppges ha krävt personnummer, ibland i kombination med en svensk id-handling.

### SKÄL TILL NEKANDE ATT ÖPPNA KONTO: SÄRSKILDA SKÄL

En ansökan om konto får avslås om det finns särskilda skäl. Detta avsteg från kontraheringsplikten får endast användas i avgränsade och specifika fall. Regeringen konstaterar i förarbetena att särskilda skäl skulle kunna föreligga om en konsument tidigare misskött sig i vissa avseenden mot kreditinstitutet. I detta ingår inte att konsumenten inte betalat sina krediter eller avgifter i tid eller har betalningsanmärkningar. Därtill skulle ekonomisk brottslighet som begåtts med hjälp av betalkontot mot någon annan kunna vara ett särskilt skäl. Även lagliga hinder innefattas i begreppet. Däremot är inte avsaknad av personnummer ett särskilt skäl. Vad som i det enskilda fallet utgör särskilda skäl är ytterst en fråga för rättstillämpningen.<sup>11</sup>

Bankerna uppger att kundkännedom och identifiering dominerar bland skälen till avslag medan särskilda skäl utgör en betydligt mindre del. Då handlar det huvudsakligen om misskötsamhet av olika slag eller att konsumenten använt betalkontot för olagliga ändamål. Vissa banker ger en bild av att det finns konsumenter som återkommande övertrasserar, använder betalinstrument i strid med avtalsvillkoren eller använder betalkontot för olagliga ändamål. Konsumenternas Bank- och finansbyrå påtalar dock att det finns exempel på konsumenter som uppger sig ha fått sina konton och tjänster stängda trots att något brott aldrig påvisats, någon polisanmälan inte gjorts eller att det bara rör sig om misstankar.

Konsumenternas Bank- och finansbyrå har vidare fått indikationer på att konsumentens kreditvärdighet kan aktualiseras i samband med ansökningar om att öppna konton. Konsumenternas Bank- och finansbyrå uppger att det förefaller som att konsumenter blir nekade att öppna konton på grund av dålig ekonomi, betalningsanmärkningar och skuldsanering, och att det skett en ökning av den typen av klagomål under 2020. Även FI har sett indikationer bland de konsumenter som vänt sig till myndigheten på att betalningsanmärkningar och motsvarande privatekonomiska faktorer kan ha en betydelse för möjligheterna att få öppna ett betalkonto.

---

<sup>11</sup> Prop. 2016/17:129, s. 35.

Vissa konsumenter ombeds att bifoga en kopia av en kreditupplysning (kopia från ”Min UC”) som underlag till sin ansökan. I princip samtliga banker uppger dock att de inte gör någon kreditprövning i samband med kortansökan och att konsumentens eventuella betalningsanmärkningar inte skulle ha någon betydelse. I ett ärende i ARN nekades en konsument konto med hänvisning till betalningsanmärkningar, varefter ARN biföll konsumentens krav att få öppna konto<sup>12</sup>. Ett fåtal banker har i dialog med FI angett att de gör en kreditprövning om konsumenten vill ha ett debetkort som kan användas offline. Då kunder ansöker om konto digitalt (”digital onboarding”) är det några banker som inhämtar uppgifter med hjälp av en tjänst som tillhandahålls av UC (Micro-UC). Detta sker för att få information om till exempel stulna id-handlingar, förvaltare och konkursbeslut. Enligt uppgift rör det sig inte om någon fullständig kreditprövning och konsumenten nekas inte att öppna ett konto baserat på kredituppgifterna. En bank uppger dock att eventuella betalningsanmärkningar och skuldsaldo hos Kronofogden kan bidra till en högre risk och att banken i sådana fall hänvisar konsumenten till ett kontor.

Några banker har i enstaka fall nekat konto för upprepade missköta kortförbindelser och krediter, att konsumenten tidigare agerat bedrägligt mot banken, att konsumenten lämnat oriktiga uppgifter eller att konsumenten utövat ekonomisk brottslighet med hjälp av ett betalkonto.

I ett ärende som behandlades av ARN gav nämnden stöd för bankens tolkning att neka en konsument att öppna ett konto då denne försatts i konkurs. Det konstaterades att en grundläggande förutsättning för rätten att öppna konto är att konsumenten har rättshandlingsförmåga och kan ingå bindande avtal eller utföra andra rättshandlingar, något som bland annat framgår av allmänna avtalsrättsliga principer.<sup>13</sup> Konsumenternas Bank- och finansbyrå uppger dock att även konsumenter som tidigare gått i personlig konkurs men därefter klarat ut situationen och gått vidare möter svårigheter att öppna betalkonto med grundläggande funktioner.

---

12 ARN 2019-2568

13 ARN 2019-4323

# Bankbytesrutinen – hur den fungerar och om den är tillräcklig

## BAKGRUND TILL DEN BEFINTLIGA BANKBYTESRUTINEN

När betalkontodirektivet genomfördes i svensk lagstiftning fanns det redan sedan flera år en bankbytesrutin<sup>14</sup> i Sverige, inom ramen för ett samarbete mellan Svenska Bankföreningens medlemmar. Rutinen samordnas av Svenska Bankföreningen och omfattar fler moment än betalkonto och betaltjänster, bland annat överföring av fondinnehav. Av artikel 10 och skäl 28 i betalkontodirektivet framgår att en medlemsstat får behålla en befintlig bankbytesrutin som skiljer sig från den ordning som fastställs i direktivet om den tydligt främjar konsumenten, det inte innebär någon ytterligare belastning för konsumenten och bytet slutförs inom högst samma övergripande tidsram som den som följer av direktivet. I sitt förslag hur betalkontodirektivet skulle genomföras i Sverige konstaterade regeringen att möjligheten att behålla befintliga bytesrutiner borde utnyttjas då den svenska rutinen bedömdes vara både mindre komplicerad och slutföras snabbare än rutinen i direktivet. I 4a kap. 6–8 §§ LBT fastställs kravet att betaltjänstleverantörer ska erbjuda en bytesrutin och att ersättning ska utgå till konsumenten om företaget inte fullföljt sina skyldigheter. Mer detaljerade bestämmelser kopplade till rutinen har införts i FI:s föreskrifter FFFS 2018:4. Svenska Bankföreningen gjorde med anledning av genomförandet av betalkontodirektivet några ändringar i den svenska rutinen. Bland annat utsträcktes den till att även omfatta företag som inte är medlemmar i Svenska Bankföreningen (Sparbankerna omfattades sedan tidigare genom ett samarbete med Swedbank). Likaså möjliggjordes byte av vissa tjänster men inte hela engagemanget hos den gamla banken med hjälp av bankbytesrutinen.

FI har här utvärderat konsumenters byte av betalkonto och betaltjänster. Detta kapitel behandlar inte de rutiner som svenska kreditinstitut har för byte av bank när det gäller

---

14 Enligt 4a kap 6 § 1 st LBT ska en betaltjänstleverantör ha rutiner för en konsuments byte av betalkonto i samma valuta mellan betaltjänstleverantören och en annan betaltjänstleverantör i Sverige. Rutinerna ska säkerställa att ett sådant byte kan genomföras snabbt och utan onödiga olägenheter för konsumenten. Betaltjänstleverantören ska informera konsumenten om rutinerna. 4a kap 8 § En betaltjänstleverantör ska ersätta en konsument för ren förmögenhetsskada som uppstår som en direkt följd av att betaltjänstleverantören inte har fullgjort sina skyldigheter enligt 6 §.

fonder, investeringssparkonto (ISK) eller värdepapper och inte heller flytt av företagstjänster.

Det saknas uppgift om hur många bankbyten som sker årligen inom ramen för bankbytesrutinen. Bankerna vittnar dock om att det är vanligt att konsumenter själva flyttar delar av sitt engagemang till en annan bank utan att använda bytesrutinen, till exempel genom att öppna ett sparkonto eller skaffa ett kreditkort hos ett annat företag. Även Konsumenternas Bank- och finansbyrå har observerat att kunder ofta inte byter bank utan blir kund i ytterligare en bank. Samtliga uppger att man i princip alltid använder sig av rutinen när en konsument vill ha hjälp av banken att byta bank. Den frångås alltså i liten utsträckning.

#### KLAGOMÅL OM BANKBYTEN

Det inkommer få klagomål om bankbyten till FI, Konsumentverket, Konsumenternas Bank- och finansbyrå och bankerna själva. Det är också mycket få ärenden kring bankbyten som behandlats av ARN. Bankerna uppger att man i ett fåtal fall gett ersättning till kunder som på grund av förseningar i ett bankbyte eller en utebliven flytt av autogiro råkat ut för en påminnelseavgift eller fått en kostnad för att en tjänst inte avslutats som avsett i den gamla banken. FI:s intryck är att det rör sig om små belopp och att bankerna uppfattar det som goodwill att ersätta sådana kostnader även om det inte varit bankens agerande som orsakat dem.

De problem och klagomål som förekommer är i första hand kopplade till de moment där banken inte är behjälplig utan konsumenten själv har en aktiv roll i bytet, exempelvis att flytta stående överföringar, lägga om e-faktura och ha kontroll på var autogiron måste ändras. I synnerhet e-faktura nämns som en källa för vissa klagomål från konsumenter då de vid ett bankbyte måste avsluta sitt e-fakturaavtal hos banken de lämnar och anmäla ett nytt hos den nya banken. Har dessutom konsumenten redan avslutat sin internetbank innan e-fakturaavtalet avslutats måste konsumenten få hjälp innan det nya e-fakturaavtalet kan läggas upp. Vissa konsumenter uppges ha en förväntan om att överföringen ska ske automatiskt vilket kan föranleda missförstånd eller klagomål. Vissa banker ger uttryck för uppfattningen att de är behjälpliga med ett avtal mellan konsumenten och företaget och att det inte är en bankprodukt att jämföra med andra.

I övrigt kan enligt bankerna problem i samband med bankbyten ofta härledas till de uppgifter konsumenten lämnat, exempelvis att det visat sig vara flera



kontoinnehavare när kontot ska stängas eller att konsumenten inte angivit alla konton som ska flyttas i uppdraget.

#### ÖVRIGA IAKTTAGELSER OM BANKBYTESRUTINEN

Att bankbytesrutinen – i och med att den genomför betalkontodirektivet i Sverige och följaktligen omfattar alla som omfattas av skyldigheten att ha en bytesrutin – utsträcks till att inkludera företag som inte är medlemmar i Svenska Bankföreningen har inte medfört några särskilda förändringar. Svenska Bankföreningen uppger att det rör sig om få byten som omfattar icke-medlemmar. Några särskilda rutiner eller informationsinsatser för att icke-medlemmar ska ha tillgång till blanketter etc. har inte vidtagits. FI har talat med en bank som inte är medlem i Svenska Bankföreningen. Den banken uppger att det inte uppstår några särskilda problem i samband med bankbyten men påtalar att mallar och rutiner inte finns tillgängliga för icke-medlemmar utan har lagts på medlemsidor.

Efterfrågan bland konsumenter på bankbyten mellan olika länder uppges samstämmigt vara nästan obefintlig. När konsumenter öppnar konto i ett annat land uppger bankerna att man är behjälplig med de underlag som efterfrågas men det är då inte fråga om något regelrätt bankbyte.

Svenska Bankföreningen säger sig inte planera att utvidga den svenska bankbytesrutinen att omfatta fler moment eller liknande. Det pågår ett arbete med att överväga att automatisera processen och frångå dagens pappersbaserade rutin. När det gäller e-faktura finns det en öppning för att kunna åstadkomma förbättringar i samband med att ett helt nytt betalningssystem införs i Sverige. Men i nuläget är det oklart om eller i så fall när det skulle kunna ske.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Det planeras för en ny nordisk betalningsinfrastruktur i Sverige, Danmark och Finland. Bankerna på den svenska betalmarknaden behöver anpassa existerande betalprodukter och/eller ta fram nya. Den nya planerade betalningsinfrastrukturen är tänkt att ersätta Bankgirosystemet och Dataclearingen. Avsikten är att driften av den nya planerade betalningsinfrastrukturen hanteras av ett nytt driftsbolag, P27 Nordic Payments Platform AB (P27 NPP), och att regelverk hanteras av Nordic Payments Council.



## Hur tillsyn bedrivs på detta område

### FI:S TILLSYN

Bankerna rapporterar till FI, sedan oktober 2018, sina avgifter för olika typer av betaltjänster som riktas till konsumenter. I enlighet med bestämmelser i betaltjänstlagen erbjuds en jämförelsesida, sedan oktober 2018, för konsumenter. Det är FI som är skyldiga att se till att en sådan finns. Kravet uppfylls i dagsläget av att Konsumenternas Bank- och finansbyrå frivilligt åtagit sig att publicera en jämförelsesida.

FI har under 2020 genomfört tillsynsaktiviteter av status på införandet av betalkontoregelverket.

Under 2021 avser FI att fortsätta följa upp vissa frågor på området i den löpande tillsynen.



Finansinspektionen  
Box 7821, 103 97 Stockholm  
Besöksadress Brunnsgatan 3  
Telefon +46 8 408 980 00  
Fax +48 8 24 13 35  
finansinspektionen@fi.se

**[www.fi.se](http://www.fi.se)**