



RAPPORT

Uppföljning av bankernas arbete med rätten till betalkonto

7 oktober 2025

Sammanfattning

Bankerna behöver fortsätta förbättringsarbetet för att konsumenters tillgång till bankkonto inte ska begränsas mer än nödvändigt. Det visar en fördjupad analys som Finansinspektionen (FI) har gjort. Syftet är att följa upp hur bankerna under 2023 och 2024 har hanterat sina skyldigheter att erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner till konsumenter. Analysen omfattar de fyra största bankerna på den svenska marknaden som tillsammans har den absoluta merparten av alla betalkonton i Sverige.

Den fördjupade analysen visar att bankerna har vidtagit åtgärder för att förbättra sin hantering av skyldigheten att ge konsumenter tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner. Analysen visar även att bankerna har byggt upp och förbättrat sin hantering av data över antalet nekade och avslutade konton under de senaste åren. FI ser positivt på de åtgärder som bankerna vidtagit, men konstaterar att förbättringsarbetet behöver fortsätta. Vi kommer därför att fortsätta följa upp bankernas arbete med frågan. Det är viktigt eftersom konsekvenserna blir stora för konsumenter som inte har tillgång till ett betalkonto.



Uppföljning av bankernas arbete med rätten till betalkonto

I denna rapport redogör vi på ett övergripande plan för slutsatserna av en fördjupad analys av bankernas arbete med rätten till betalkonto som FI genomfört. Inledningsvis beskriver vi vilken rätt konsumenterna har till betalkonto med grundläggande funktioner, och ramarna för den fördjupade analysen. Därefter redovisar vi det övergripande resultatet från analysen. Avslutningsvis beskriver vi hur vi kommer att arbeta vidare med rätten till betalkonto.

Bakgrund

Konsumenters rätt till betalkonto

Att ha tillgång till ett betalkonto är en förutsättning för att kunna delta på dagens digitala betalningsmarknad. Står du utan ett betalkonto får du snabbt problem att sköta din ekonomi och riskerar att hamna utanför samhället. En konsument som är lagligen bosatt inom det europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) har rätt att få tillgång till ett betalkonto med grundläggande funktioner. Det följer av betalkontodirektivet¹ som har införts i svensk rätt genom ändringar i betaltjänstlagen². Samtidigt ställer penningtvättslagen³ krav på bankerna att de ska känna sina kunder och kunna hantera risken för penningtvätt och finansiering av terrorism. I praktiken betyder det att bankerna ska neka eller avsluta konsumenters betalkonton i de fall de inte kan hantera risken för penningtvätt och finansiering av terrorism som är förknippad med den enskilda kunden. En ökad risk för penningtvätt behöver inte nödvändigtvis betyda att ett konto ska nekas eller avslutas. I stället bör bankerna pröva om det är möjligt för dem att hantera risken genom att vidta riskreducerande åtgärder. Det skulle exempelvis kunna handla om utökad övervakning av kundens transaktioner eller i vissa situationer en begränsning av produkter och tjänster.⁴

Utifrån FI:s uppdrag att verka för ett högt konsumentskydd på de finansiella marknaderna är frågan om konsumenters rätt till betalkonto av stor vikt. Under

¹ 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 (betalkontodirektivet).

² 4 a kap. lagen (2010:751) om betaltjänster.

³ Lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

⁴ Se punkt 11 och 12 i Europeiska bankmyndighetens (EBA) Riktlinjer om kontroller och riktlinjer för en effektiv hantering av risker för penningtvätt och finansiering av terrorism vid tillhandahållande av finansiella tjänster ([EBA/GL/2023/04](#)) och Finansinspektionens rättsliga ställningstagande [2022:1 Asylsökandes tillgång till finansiella tjänster](#).

2023 kartlade vi därför hur bankerna hanterade skyldigheten att erbjuda betalkonto till konsumenterna.⁵ Den här rapporten är en uppföljning av detta arbete.

Fördjupad analys av bankernas arbete med rätten till betalkonto

Under våren 2025 genomförde FI en fördjupad analys av bankernas arbete med rätten till betalkonto.⁶ Syftet med analysen var att få en bild av hur bankerna hanterat sin skyldighet att erbjuda betalkonto med grundläggande funktioner till konsumenterna under 2023 och 2024. Analysen syftade även till att få en övergripande bild av hur utvecklingen av antalet nekade och avslutade konton har sett ut under de senaste åren. Den fördjupade analysen omfattar de fyra största bankerna på den svenska marknaden som tillsammans har den absoluta merparten av alla betalkonton i Sverige.

Genom den fördjupade analysen har FI fått en bättre förståelse för hur bankerna hanterar sin skyldighet att erbjuda betalkonton med grundläggande funktioner till konsumenterna, vilka åtgärder de har vidtagit under de senaste åren och vilka åtgärder de planerar att vidta framöver. Vi har även fått en indikation på hur långt bankerna har kommit i sitt arbete med att sammanställa data över antalet nekade och avslutade betalkonton.

Slutsatser

Den fördjupade analysen visar att samtliga banker som ingick i analysen har vidtagit åtgärder under de senaste åren för att utveckla sitt arbete med konsumenters rätt till betalkonto. Exempelvis ser vi nu att bankerna arbetar på ett mer centraliserat sätt för att samla kompetens och säkerställa att banken gör så likvärdiga och korrekta bedömningar som möjligt i varje enskilt fall. Några banker har valt att centralisera besluten om att neka eller avsluta konton till en eller ett fåtal funktioner. Andra banker har valt att låta de lokala kontoren fatta beslut i större utsträckning, men med stöd och hjälp av centrala funktioner vid behov. Bankerna har även förbättrat sina tekniska möjligheter att skräddarsy vilka tjänster och produkter som en viss kund får tillgång till. Det ger större möjligheter att hantera risker utan att behöva gå så långt som att neka eller avsluta en konsumentens betalkonto. Bankerna har även lyft vikten av dessa frågor internt och inkluderat konsumenters rätt till betalkonto i introduktionsutbildningar och återkommande internutbildningar.

⁵ Se [Rätten till betalkonto – redovisning av Finansinspektionens tillsyn](#), Finansinspektionen, december 2023.

⁶ Fördjupade analyser syftar till att vi ska få en ökad förståelse för och kunskap om en specifik frågeställning. De kan inte ligga till grund för ingripande- eller sanktionsbeslut, men kan användas som underlag för en undersökning av ett eller flera företag.

Den fördjupade analysen visar även att bankerna under de senaste åren har byggt upp och förbättrat sin hantering av data över antalet nekade och avslutade konton. Det är en positiv utveckling, men förbättringen har generellt skett från en låg nivå. Jämförelser över tid är därför än så länge av begränsat värde.

Baserat på data från de banker som ingick i analysen har antalet nekade betalkonton ökat från cirka 940 år 2023 till 1 600 år 2024, vilket är en ökning med över 70 procent. Inrapporterade data visar även att antalet betalkonton som avslutats på bankens initiativ minskat från cirka 60 850 år 2023 till 52 400 år 2024, vilket är en minskning med cirka 14 procent. Bättre datakvalitet är en möjlig förklaring till att antalet nekade konton ökat under den här perioden. På samma sätt är avslut av inaktiva konton sedan den senaste kartläggningen en möjlig förklaring till att antalet avslutade betalkonton minskade under samma period.

Tabell 1. Nekade och avslutade betalkonton

Antal

	Nekade betalkonto	Avslutade betalkonton
2023	941	60 851
2024	1 618	52 400

Källa: FI.

Anm. Data avser Handelsbanken, Nordea, SEB och Swedbank.

Bristande kundkännedom är den vanligaste anledningen som bankerna uppger till varför de nekade konsumenter betalkonton under 2023 och 2024. Det är även den vanligaste orsaken som bankerna uppger till varför de avslutade konsumenters betalkonton, men i det fallet lyfter bankerna även fram misstänkt penningtvätt och misstänkt bedrägeri med koppling till konsumentens konto i banken som viktiga förklaringsfaktorer.

Bankerna behöver fortsätta förbättra sitt arbete

Bankerna arbetar på olika sätt för att säkerställa att de uppnår tillräckligt god kundkännedom för att kunna erbjuda konsumenter ett betalkonto med grundläggande funktioner. De flesta banker gör det möjligt för nya kunder att ansöka digitalt om att öppna ett betalkonto, men erbjuder samtidigt möjligheten att vid behov boka in ett fysiskt möte eller tider för drop in-besök. Väntetiden för ett bokat möte hos dessa banker kan vara en vecka eller mer. Andra banker ställer krav på fysiska möten för kunder som vill ansöka om att öppna ett betalkonto.

FI konstaterar att bankernas förbättringsarbete behöver fortsätta. Bankerna bör genomföra planerade åtgärder för att bli bättre på att hantera konsumenters rätt till betalkonto. Ytterligare förbättringar av datakvaliteten vore positivt både för att bankerna själva ska kunna följa utvecklingen och vidta relevanta åtgärder och för att FI ska kunna göra jämförelser över tid. Oavsett om en bank har infört centrala

enheter som tar beslut om att neka eller avsluta konton, eller om besluten fattas längre ut i organisationen, så är det av största vikt att banken utgår från kundens individuella förutsättningar och undviker att fatta sådana beslut utifrån generella antaganden om risker förknippade med vissa kundgrupper. En sådan hantering är också i linje med penningtvätsregelverkets riskbaserade förhållningssätt.

Vi förväntar oss att bankerna prioriterar detta arbete för att säkerställa att konsumenters rätt till betalkonto inte begränsas mer än vad som är nödvändigt för att motverka penningtvätt och finansiering av terrorism. Det är viktigt eftersom konsekvenserna blir stora för de konsumenter som drabbas.

FI vill ha nytt lagkrav på bankerna

För att säkerställa en enhetlig och rättssäker hantering, anser vi att det bör införas ett lagkrav på banker att pröva om de kan hantera risken för penningtvätt och finansiering av terrorism genom att vidta andra åtgärder innan en konsument nekas eller får sitt konto avslutat. Det bör också införas krav på bankerna att dokumentera beslut om att vidta sådana åtgärder för att det ska vara möjligt att följa upp deras hantering och säkerställa att beslut om nekande och avslut av konto fattas på korrekta grunder utifrån den individuella kundens risk.⁷

FI:s kommer fortsätta följa upp bankernas arbete

Vi kommer även framöver bevaka konsumenters rätt till betalkonto. Nästa steg är en mer omfattande kartläggning för att även få en bild av hur de mindre bankerna arbetar med rätten till betalkonto. Vi arbetar också för att på sikt kunna samla in data genom rapporteringsföreskrifter, bland annat om antal nekade och avslutade betalkonton. Syftet är att vi ska kunna följa utvecklingen över tid och ha ett bättre underlag i tillsynsdialogen med bankerna, samtidigt som bankerna lättare kan förutse vilka data vi på FI förväntar oss.

⁷ FI:s remissvar på Staten och betalningarna (FI dnr 23-17476), 31 oktober 2023.