Mötesanteckningar

Finansinspektionen
Box 7821
103 97 Stockholm
Tel +46 8 408 980 00
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Datum	2022-05-20	FI dnr	22-12469
Författare	Finansinspektionen		
Möte	Rundabordssamtal om betalkonto		
(Närvarande)	Finansinspektionen		
	Danske Bank Sverige		
	Handelsbanken		
	ICA Banken		
	Länsförsäkringar Bank		
	Nordea Bank, filial i Sverige		
	SEB AB		
	Swedbank		
	Sparbankernas Riksförbund		
	Svenska Bankföreningen		
	Åhörare		
	Riksbanken		

Rundabordssamtal om betalkonto – mötesanteckningar

Finansinspektionen (FI) inledde mötet

Karin Lundberg, områdeschef, välkomnade deltagarna. Hon konstaterade att den som inte har tillgång till betalkonto har svårt att verka i dagens samhälle och klara vardagen. Det saknas tyvärr statistik kring antal nekade betalkonton men FI får relativt många klagomål. Oavsett om det är ett fåtal eller många konsumenter som nekas konto finns skäl att ta frågan på största allvar eftersom varje individ som nekas konto får så stora problem.

Martin Nilsson, riskexpert, redogjorde för innehållet i den rapport som FI publicerade i december 2020 med en uppföljning av betalkontodirektivets genomförande.[1] FI noterade då att de flesta bankerna infört rutiner och förstod sina skyldigheter enligt lagstiftningen men att det likväl fanns

[1] https://www.fi.se/sv/publicerat/rapporter/rapporter/2020/redovisning-av-betalkontodirektivets-inforande-i-sverige/

indikationer på vissa brister i tillämpningen. FI såg ett behov för bankerna att följa upp att rutiner tillämpades enhetligt i hela organisationen och att medarbetare medvetandegjordes om lagstiftningen. FI efterlyste också att bankerna för statistik över nekade konton då detta är ett viktigt instrument för att följa upp och utveckla interna rutiner. FI har efter att rapporten publicerades följt upp den i bilaterala möten med bankerna under 2021.

Petra Bonderud, biträdande avdelningschef på avdelningen Operativa risker, konstaterade att bristande kundkännedom enligt penningtvättsregelverket ofta framhålls som skäl att inte öppna eller avsluta ett konto. FI vill dock framhålla att penningtvättsregelverket genomsyras av principen om ett riskbaserat förhållningssätt och att penningtvättsregelverket inte kan användas för att generellt undvika risk eller riskreducera. Istället ska det ske individuella bedömningar av den risk för penningtvätt eller finansiering av terrorism som kan förknippas med den enskilda kundrelationen. Bankerna kan också på olika sätt arbeta med att minska risker kopplade till enskilda kundrelationer. Det finns därmed en flexibilitet i penningtvättsregelverket som ger möjligheter att hantera risken genom andra sätt än att stänga ute hela kundkategorier.

Vidare uppmärksammades att den europeiska bankmyndigheten EBA i sitt senaste uttalande upprepat att penningtvättsregelverket inte bör leda till finansiell exkludering av konsumenter eftersom regelverket är tillräckligt flexibelt för att finansiella institut ska kunna efterleva regelverket på olika sätt.[2] EBA påtalade att tillsynsmyndigheterna ska påminna bankerna om att det genom kontrollåtgärder går att erbjuda grundläggande finansiella produkter och tjänster på ett sådant sätt som begränsar att produkterna och tjänsterna används i brottsligt syfte.

Anders Dölling, rådgivare på staben på Bankområdet, berättade att bland de klagomål som kommer till Finansinspektionen och Konsumenternas Bank- och finansbyrå dominerar de som handlar om rätt till betalkonto. Någon positiv förändring i antal klagomål har inte kunnat noteras efter att rapporten publicerades. Utvecklingen har snarast gått åt fel håll. Klagomålen handlar bland annat om svårigheter att kommunicera med banken. Trots att det inte är tillåtet för banker att neka en konsument ett konto för att hen saknar personnummer eller har betalningsanmärkningar klagar konsumenter på just

[2]https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Other%20publications/2022/1031627/EBA%20statement%20on%20financial%20inclusion%20in%20relation%20to%20Ukraine.pdf

detta. För personer som vill öppna konto men inte har en anställning, exempelvis medföljande eller sommarstugeägare från andra länder, hävdar banker att de inte förstår syftet med kontot. FI har kontaktats av universitet och organisationer som pekat på de svårigheter studenter, forskare och anställda möter när de vill öppna konto och det kan i förlängningen påverka Sveriges konkurrenskraft.

Bankerna ombads redogöra för vilka åtgärder som vidtagits efter att FI:s rapport publicerades och om de delade problembilden.

- Bankerna tyckte frågan om rätt till betalkonto är viktig och tar den på allvar i sitt interna arbete för att undvika att konsumenter ska få problem.
- Några banker hade sett över sina rutiner, processer och information till personalen. Det hade även genomförts internutbildningar.
- Några banker hade centraliserat processen att öppna konto och/eller att avsluta konto. De bedömde att en sådan ordning ledde till ökad likabehandling och en bättre hantering av ärendena. En bank hade infört en central funktion för att behandla ansökningar där konsumenterna saknar personnummer. En annan bank hade en särskild central enhet för ansökningar från konsumenter som är nyanlända till Sverige.
- En bank uppgav att man förbättrat informationen till de konsumenter som nekats konto hur de kunde gå vidare efter avslaget.
- Några banker sade att de avser börja ta fram statistik för att få en bättre överblick.
- Ukraina-kriget och planeringen för de migranter som kom från Ukraina till Sverige bidrog till att bankerna samlades och hade konstruktiva diskussioner tillsammans under Bankföreningens ledning. Även internt i bankerna innebar Ukraina-kriget att kraven på rätt till konto uppmärksammades.
- En bank noterade att när bankerna stänger ner bankkontor blir det sämre tillgänglighet för grupper som ska ansöka om konto. Det kan vara en fråga för bankerna att ta upp i Bankföreningen för att överväga vilka andra alternativ än kontor som finns och hur man skapar en bredare tillgänglighet. Det har redan gjorts insatser att tillhandahålla information på olika språk för att förenkla för konsumenterna och tydliggöra processen.

FI sammanfattade diskussionen med att alla tycktes vara överens om hur viktig frågan är. Alla måste arbeta med att hitta lösningar och det tycktes finnas en sådan vilja bland bankerna. Det ska vara lätt att ansöka om konto och eftersom det i vissa fall handlar om konsumentgrupper som till exempel på grund av språket har svårt att veta vart de ska vända sig bör det undvikas att det finns hinder för att alls komma i kontakt med banken i ett första skede. FI välkomnade idén att Bankföreningens medlemmar diskuterar hur de tillsammans kan öka tillgängligheten för dem som ska söka om konto i en tid när antalet kontor minskar.

Bankerna ombads kommentera att konsumenter uppger att de har svårt att alls få lämna in en kontoansökan och upprepade gånger ombeds komplettera sina ansökningar.

- Bankerna kände inte igen denna problematik. Deras bild är att personalen behandlar konsumenter som vill öppna konto professionellt och sakligt.
- En bank förklarade att den konsument som hamnar i en sådan situation och därmed inte får ett formellt beslut med besvärshänvisning likväl kan vända sig till klagomålsansvarig. För bankens personal som är i kontakt med en konsument vars ansökan är svår att färdigställa finns specialister i banken som är till hjälp.
- Det är en balansgång mellan att ge snabba avslag och att fortsätta ställa frågor. Bankerna kan få kritik för båda ansatserna.
- En branschorganisation konstaterade att det finns låg förståelse bland en del konsumenter att de är skyldiga att svara på frågor för att bankerna ska kunna få tillräcklig kundkännedom.

FI underströk vikten av tydlig kommunikation med den som söker om konto eller den som får kontot spärrat eller avslutat. Det kommer klagomål från konsumenter som inte vet vart de ska vända sig för att få förklarat vad som hänt och vad som förväntas av dem eller som vill få besluten omprövade. Det är utomordentligt viktigt att konsumenten inte lämnas med ett ingripande beslut och stängs ute från många samhällsfunktioner utan att det finns någon att föra en dialog med.

Ett samtal om hur långt bankerna ska gå för att uppnå kundkännedom

- Bankerna pekade på sina skyldigheter under regelverket mot penningtvätt och terroristfinansiering. Den lagstiftningen har ett

annat skyddsintresse än den som handlar om rätt till betalkonto med grundläggande tjänster.

- Några banker konstaterade att när en konsument vill öppna konto och det saknas viss information är det svårt för bankerna att bedöma risken och vidta riskbegränsande åtgärder. Att minska risken genom att till exempel begränsa tillgången på tjänster är lättare att göra i nästa steg när det handlar om en befintlig kund. Bankerna pekade särskilt på svårigheten att öppna konto när konsumenten saknar id-handlingar.
- Några banker ställde sig frågande till om det finns möjligheter att minska risken för penningtvätt genom att erbjuda konsumenten endast ett begränsat utbud tjänster.

FI konstaterade att det finns svåra frågor kring relationen mellan penningtvättsregelverket och rätten till konto. Det måste naturligtvis finnas en viss nivå av kundkännedom för att kunna öppna ett konto men både EBA och förarbetena till den svenska lagstiftningen öppnar upp för att även när inte fullständig kundkännedomen kan uppnås bevilja konton med begränsningar och göra ökade kontroller. Det är bankerna själva som i det individuella fallet måste göra den bedömningen.

FI:s bild är inte att avsaknad av id-handling ensamt förklarar många av klagomålen utan problemet är betydligt bredare än så. FI har höga förväntningar på bankerna att vara lösningsorienterade och samtidigt som man beaktar penningtvättsregelverket undviker att utestänga enskilda konsumenter från betalmarknaden. Detta kan ibland kräva särlösningar som i vissa fall kan vara kostsamma, men det är så pass grundläggande för konsumenterna att de får konto och betaltjänster att FI förväntar sig att bankerna hittar lösningar.

Det är svårt att uppskatta hur stort problemet är med nekade konton eftersom det saknas statistik. Hur kan man få en bättre bild?

- Bankerna uppgav att de har få klagomål och avslår få ansökningar. Sett i relation till det totala antalet kunder är antalet mycket litet även om bankerna instämde i att den enskilde som nekas konto drabbas hårt.
- Några banker ska förbättra sin interna statistik kring nekade och avslutade konton.

FI konstaterade att avsaknaden av statistik är ett stort problem. Det går inte att veta om de klagomål som når FI och Konsumenternas Bank- och finansbyrå är toppen på ett isberg. Det tycks som att bankernas bild av antalet sökanden som får problem skiljer sig ifrån exempelvis Konsumenternas Bank- och Finansbyrås. FI uppmanade bankerna att föra statistik för att skapa en tydligare bild av problemet och underlätta i arbetet att hitta lösningar. Det är viktigt att den statistiken fångar inte enbart de sökande som har registrerat ett formellt klagomål eller har fått avslag utan att statistiken fångar alla som ansöker om ett betalkonto (som inte redan sedan tidigare är kunder i banken), hur många som är inne i ansökningsprocessen men där ansökan inte är färdigbehandlad och hur många som får avslag. På detta sätt skapas förutsättningar att få en betydligt mer välgrundad bild av problemets omfattning.

Avstämning av situationen med anledning av kriget i Ukraina och de migranter som behöver ett konto.

- Det konstaterades att bankerna agerat aktivt för att vara redo när migranter från kriget i Ukraina kom till Sverige och behövde tillgång till betaltjänster. Det har fungerat bra och inga särskilda problem har uppstått. FI välkomnade bankernas insatser i detta sammanhang.

Mötet avslutades

FI avslutade mötet med att på nytt understryka att varje enskild konsument som nekas konto eller får sitt konto spärrat eller avslutat får sådana problem i sin livsföring att det är en fråga att ta på stort allvar. Bankerna uppmanades ta krafttag och prioritera frågan. FI kommer att fortsätta att följa frågan.