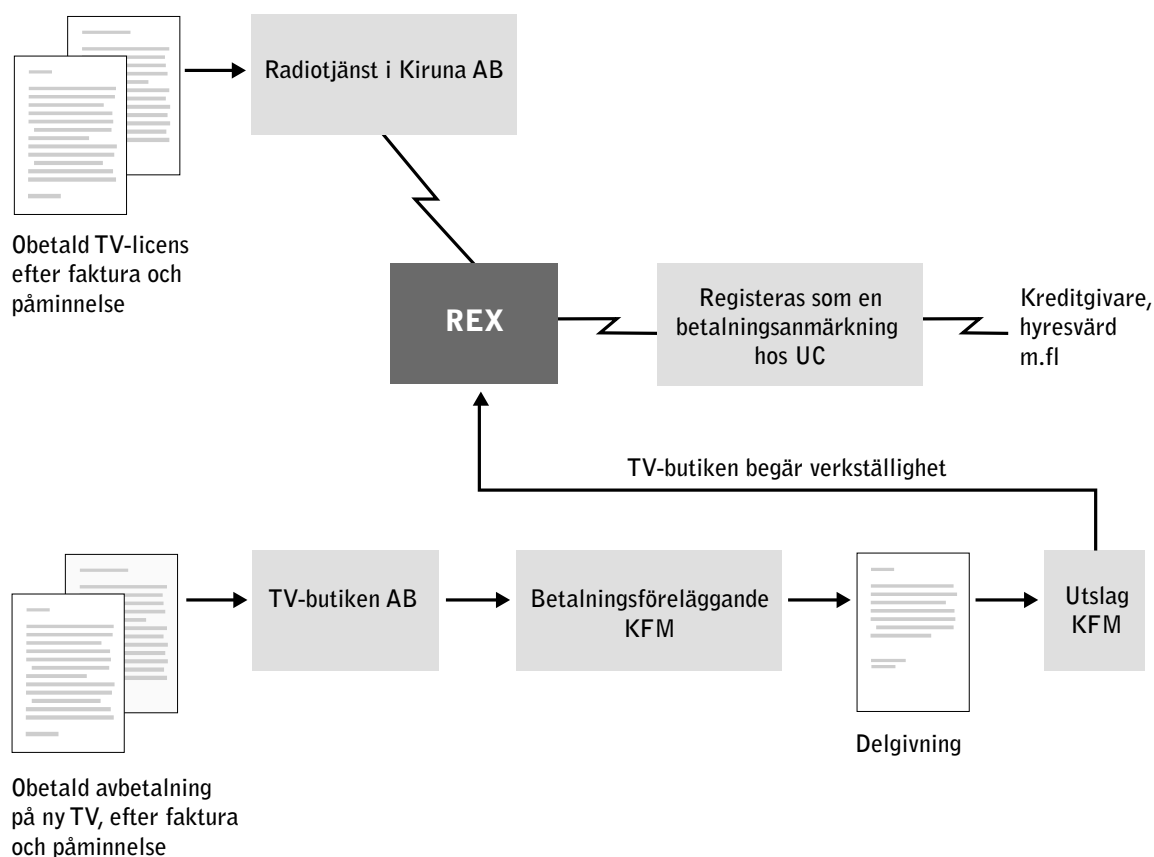


Missvisande kreditupplysningar – åtgärder och förslag



FAKTA OM BETALNINGSANMÄRKNINGAR



Om du inte betalar en räkning från ett företag, får du först en påminnelse (inte obligatoriskt), därefter ett inkasso-krav. Om du inte protesterar mot kravet, lämnas det till kronofogden, som sänder ett betalningsföreläggande som ska kvitteras ut på posten (delgivning). Då har du en ny möjlighet att protestera. Innan du får en betalningsanmärkning har du alltså fått ordentligt klart för dig att du är skyldig pengar och att om du inte betalar kommer detta att registreras i REX (Redovisningssystem för EXekutionsväsendet) vilket leder till en betalningsanmärkning hos kreditupplysningsbolagen. För mer detaljer, se informationsbladet "Betalningsanmärkningar" på www.datainspektionen.se.

När det gäller skulder till det allmänna – skatter, TV-avgift, vissa parkeringsavgifter, underhållsstöd, böter etc. – är processen snabbare. Om du inte betalar din TV-avgift efter en påminnelse, **restförs** skulden, vilket innebär att den automatiskt registreras i REX. Redan samma dag lämnas den vidare till kreditupplysningsbolagen och blir en betalningsanmärkning. Eftersom påminnelsen sänds med vanlig post, kan den ha kommit på avvägar. Du kan alltså bli nekad kredit hos TV-handlaren på grund av en betalningsanmärkning som du inte visste fanns.

Varför är det på det här viset? Jo, det förutsätts att medborgaren vet om att han ska betala sina skatter och avgifter och när det ska ske. Så här står det t.ex. i Fordonsskatteförfordningen: "Ett inbetalningskort avseende skatten sänds till den skattskyldige... Om en fordonsägare inte har fått inbetalningskortet, skall han anmäla detta till Vägverket senast en vecka innan skatten skall vara inbetald."

INLEDNING	1
SAMMANFATTNING	3
1. UPPGIFTER I REX	5
2. RÄTTELSE RUTINER OCH DATAKVALITET	6
3. RUTINER FÖR PÅMINNELSER OCH INFORMATION	8
4. KOPPLINGEN MELLAN RÄTTELSE R I REX OCH UC:S REGISTER	9
5. UPPGIFT OM SKULDSANERING	9
6. ANVÄNDNINGEN AV KREDITUPPLYSNINGAR	10
7. VÄRDERING AV ANTALET OMFRÅGNINGAR	11
8. TILLGÅNG TILL INLÅNINGSKONTO MED BETALTJÄNSTER	12

Inledning

Den information som används i kreditupplysningssammanhang måste vara relevant och korrekt. Detta har stor betydelse för alla enskilda konsumenter och för näringsverksamhet som berörs av registren. De finansiella företagen måste också ha tillgång till korrekt information för att kunna bedöma förlustrisker och därtill hörande prissättningsfrågor. Sammantaget gör detta att kraven på kvalitet måste ställas mycket höga på de ingivande myndigheterna och på kreditupplysningsföretagen.

Under sommaren 2000 fördes i media en debatt om kreditupplysningsinformation. Bland annat hävdades att:

- kreditupplysningsföretag sprider felaktig eller missvisande information om privatpersoners ekonomi,
- allt fler kräver – och får – korrigering av uppgifter i kronofogdens register. Ökningen beror på att beloppsgränsen för registrering har slopats, varför betydligt fler uppgifter om restföringar än tidigare registreras,
- privatpersoners kreditvärdighet sänks om de har många kreditupplysningsomfrågningar registrerade.

Datainspektionen och Finansinspektionen beslutade under hösten 2000 att tillsammans granska kreditupplysningsverksamheten. Arbetet har fokuserats på registrering av personuppgifter i offentliga register och hur uppgifterna förs vidare till kreditupplysningsföretagen. Datainspektionen har studerat hur uppgifter samlas in, registreras, bearbetas och rättas i de offentliga registren och hos kreditupplysningsföretagen (avsnitt 1 – 5). Finansinspektionen har studerat hur uppgifterna används av kreditgivarna (avsnitt 6 – 8).

När en myndighet ska driva in utestående skatter och avgifter ska ansökan om restföring (en anmälan om en skuld till staten) ges in till den lokala kronofogdemyndigheten. De regionala kronofogdemyndigheterna och Riksskatteverket (RSV) för med gemensamt registeransvar utsökningsregistret REX (Redovisningssystem för EXekutionsväsendet) där restföringarna registreras. För att kontrollera kvaliteten på de uppgifter som lämnas in till REX har Datainspektionen under december 2000 – januari 2001 gjort inspektioner hos Vägverket och lokala skattekontoret i Spånga. För att kontrollera hur kronofogdemyndigheterna hanterar begäran om rättelse i REX har Datainspektionen inspekterat de regionala kronofogdemyndigheterna i Stockholm, Malmö och Gävle. För att få en heltäckande bild av ingivande myndigheters och kronofogdemyndigheters användning av REX har Datainspektionen dessutom haft fortlöpande kontakter med RSV.

Uppgift om restföringar i REX lämnas ut till de större kreditupplysningsföretagen. Datainspektionen har inspekterat Upplysningscentralen UC AB (UC) för att kontrollera om bestämmelserna om rättelse av felaktiga och missvisande uppgifter i kreditupplysningsregister efterlevs.

Datainspektionens undersökningar och slutsatser finns redovisade i en särskild rapport "Missvisande uppgifter hos kreditupplysningsföretag". Rapporten kan hämtas på www.datainspektionen.se.

Finansinspektionen bevakar de olika användarna på kreditmarknaden, det vill säga banker och övriga kreditinstitut. Inom den kretsen har Finansinspektionen genomfört en enkät om hur kreditupplysningar används. Sju företag; banker och kreditmarknadsbolag, alla frekventa användare av de kreditupplysningar som UC producerar har tillfrågats. Enkäten omfattade frågor om vid vilka tillfällen företagen hämtade in en personupplysning, hur informationen om betalningsanmärkningar, kreditmissbruk och antalet omfrågningar värderades i olika situationer, vilken information den omfrågade kunden fick, vilka de vanligaste klagomålen var och hur dessa hanterades.

Utöver detta har Finansinspektionen erhållit kompletterande information från Konsumentverket, Allmänna reklamationsnämnden och från ett antal lokala konsument- och budgetrådgivare i landet. De viktigaste observationerna och slutsatserna presenteras i avsnitt 6-8.

Sammantaget kan konstateras att uppmärksamheten i media och från allmänhetens sida, i kombination med de tillsynsinsatser som Datainspektionen och Finansinspektionen vidtagit, har gett positiva resultat. I denna rapport sammanfattas läget och förslag till ytterligare åtgärder presenteras. Rapporten sänds till finansutskottet, finansdepartementet och justitiedepartementet.

Stockholm den 4 maj 2001

Ulf Widebäck
generaldirektör

Claes Norgren
generaldirektör

Sammanfattning

År 1998 slopades beloppsgränsen för de restföringar (skulder till det allmänna) som kreditupplysningsföretagen inhämtar från det centrala utsökningsregistret REX. Därefter har antalet inhämtade restföringar ökat med över en miljon per år. Ökningen rör huvudsakligen små skuldbelopp.

Samtidigt har begäran om rättelse i kronofogdens register ökat från ett hundratal per år till ca 11 000 år 2000. Begäran om rättelse kan exempelvis bero på att påminnelser som har sänts med vanlig post inte har kommit fram, eller att man inte har förstått informationen om skatteinbetalning. Även fel i datafiler som har sänts in till RSV har vållat problem. En stor del av dem som har begärt rättelse har fått det. Felprocenten i registren har inte ökat, det ökade antalet fel tycks bero på den stora ökningen av antalet restföringar av småbelopp som kreditupplysningsföretagen hämtar från REX. Begäran om rättelse gäller uteslutande restföringar, alltså inte skulder till företag och enskilda.

En beloppsgräns skulle kraftigt minska antalet restföringar som rapporteras till kreditupplysningsföretagen. Därmed skulle antalet framställningar om rättelse minska drastiskt. En ändring i sekretesslagen som träder i kraft den 1 oktober innebär att om en enskild skuld betalas innan kronofogdemyndigheten har fattat beslut i ärendet, kommer sekretess att gälla för samtliga uppgifter om gäldenären. När sekretess har inträtt för uppgiften måste kreditupplysningsföretagen ta bort betalningsanmärkningen ur sina register. Detta kommer att medföra att färre betalningsanmärkningar lagras i kreditupplysningsregistren, men samtidigt ökar antalet transaktioner och därmed risken för fel.

Det har varit klagomål på att uppgifter som har raderats i REX har fått ligga kvar i UC:s kreditupplysningsregister. Efter diskussioner med UC tar man nu bort alla uppgifter som kronofogden raderar i REX.

Det finns inget som tyder på att bankerna eller andra kreditinstitut inhämtar eller vidareförmedlar upplysningar i strid med de bestämmelser som kreditupplysningslagen ställer upp. Grundläggande är att en användare ska ha legitimt skäl. Upplysningarna får bara användas för kreditupplysningsändamål. Ett annat krav är att reglerna om banksekretess iakttas. Det är en viktig ledningsfråga att följa upp hur regler och interna instruktioner på detta område efterlevs.

Banker och andra kreditinstitut måste löpande analysera och utvärdera den information kreditupplysningsföretagen tillhandahåller. Det finns särskilda skäl att differentiera användningen av de uppgifter som rör antalet omfrågningar per person.

Det är viktigt att säkerställa att kunderna får god information om de rutiner som tillämpas till exempel vid prövning av en kredit eller när ett konto i bank ska öppnas med olika tilläggstjänster för betalningar. Hit hör att tydligt informera om vilka bedömningar som görs när en kund har betalnings-

anmärkning. Finansinspektionen kommer att inleda över-läggningar med branschen i dessa frågor och anpassa regelgivningen med nya allmänna råd.

Den stora uppmärksamhet som kreditupplysningarna och dess innehåll fick i somras hade det goda med sig att kunskaperna har ökat hos allmänheten. Även andra aktörer inom de berörda områdena har reagerat och inlett förbättringsarbeten. Som exempel kan nämnas att RSV och kronofogdemyndigheterna ser över sina rättelserutiner, UC och inrapportörerna till UC:s missbruksregister har enats om nya riktlinjer för inrapportering av kreditmissbruk.

1. Uppgifter i REX

Problem: Sedan beloppsgränsen slopades har antalet restföringar som rapporteras till kreditupplysningsföretagen ökat med över en miljon per år. Antalet fel har därmed ökat, dock inte felprocenten. Det är uteslutande restföringar, det vill säga skulder till staten, som genererar fel.

Åtgärd: Återinför en beloppsgräns.

Kronofogdemyndigheterna använder utsökningsregistret REX (Redovisningssystem för EXekutionsväsendet) vid handläggning av mål och ärenden. REX innehåller uppgifter om fysiska och juridiska personer som är gäldenärer eller svarande i mål enligt utsökningsbalken. Från REX inhämtar kreditupplysningsföretagen uppgift om restförda skatter och avgifter. Uppgifter om restföringar överförs varje dag från REX elektroniskt till kreditupplysningsföretag. Uppgift om gäldenärens totalskuld (skuldsaldo) lämnas ut veckovis. Vidare lämnas uppgifter om registrerade slutliga utredningsrapporter, företagsrekonstruktion, skuldsanering, konkurser och uppgifter angående verkställighet i återtagningsmål.

Utlämnandet av uppgifter till kreditupplysningsföretagen har tidigare varit styrt av beloppsgränser, det vill säga RSV har bara lämnat ut restföringar som har överstigit vissa belopp. I början på 1990-talet var beloppsgränsen 2 500 kr. År 1998 slopades beloppsgränsen. Nu lämnas bland annat uppgifter om restförda TV-avgifter och felparkeringsavgifter ut till kreditupplysningsföretag.

Det finns inte någon statistik som utvisar hur många fler restföringar som registreras hos kreditupplysningsföretagen i dag jämfört med 1997. Ökningen kan dock antas överstiga en miljon restföringar, eftersom alla TV-avgifter (375 638 st.) och felparkeringsavgifter (129 000 st.) samt de flesta underhållsstöd (951 347 st.) och fordonsskatter (133 185 st.) som har rest-förts under år 2000 ligger under beloppsgränsen 2 500 kr.

1997 fick RSV ett hundratal framställningar om rättelse i REX. År 2000 kom det in 10 914 stycken. Det finns ingenting som tyder på att felprocenten har ökat; det ökade antalet fel tycks bero på den stora ökningen av antalet restföringar av småbelopp som kreditupplysningsföretagen hämtar från REX. Begäran om rättelse kan exempelvis bero på att påminnelser som har sänts med vanlig post av någon anledning inte har nått mottagaren, eller att man inte har förstått informationen om skatteinbetalning. Begäran om rättelse gäller uteslutande restföringar, alltså inte skulder till företag och enskilda.

Sänkningen av beloppsgränsen har således medfört att antalet restföringar som rapporteras till kreditupplysningsföretagen har ökat mycket kraftigt. Även en liten skuld har nu en stor betydelse vid en låneansökan eller vid tecknandet av ett mobiltelefonabonnemang, eftersom skulden finns registrerad som en betalningsanmärkning hos vissa kreditupplysningsföretag. För den enskilde kan det vara svårt att förstå att en enstaka restföring av en TV-

avgift ska ha så stor betydelse, särskilt som betalningsanmärkningen kan finnas kvar i kreditupplysningsföretagens register i upp till fyra år.

Enligt Datainspektionens och Finansinspektionens uppfattning är det tveksamt att en mindre skuld, som till exempel rör en obetald felparkeringsavgift på några hundra kronor, ska ha så stor betydelse vid en kreditprövning eller vid tecknande av ett mobiltelefonabonnemang som den har idag.

En lösning är att återinföra en beloppsgräns för de uppgifter som RSV lämnar ut från REX. Som exempel kan nämnas att 1 000 kronor är den beloppsgräns som redan gäller för inrapportering av kreditmissbruk till UC:s missbruksregister.

En annan möjlighet är att i kreditupplysningslagen införa en gräns för hur små belopp som får registreras som en betalningsanmärkning.

I sammanhanget bör nämnas att riksdagen nyligen antog ett lagförslag som medför att om en skuld betalas innan kronofogdemyndigheten har fattat beslut i ärendet kommer sekretess att gälla för samtliga uppgifter om gäldenären. Det medför att uppgiften, som automatiskt har förts in i kreditupplysningsregistren, nu måste strykas. *Men* om samma person inom en tvåårsperiod får ytterligare en betalningsanmärkning, hävs sekretessen för båda anmärkningarna. Uppgifterna får då lämnas ut och användas av kreditupplysningsföretagen.

Lagändringen, som träder i kraft den 1 oktober i år, medför att färre uppgifter om betalningsanmärkningar kommer att lagras i kreditupplysningsregistren. Samtidigt ökar antalet transaktioner (utlämning, meddelande om sekretess, radering, lagring, ev. utlämning på nytt) vilket ökar risken för fel till följd av tekniska problem.

2. Rättelserutiner och datakvalitet

Problem: Decentralisering av rättelsearbetet har medfört att rättelser har handlagts olika.

Åtgärd: Översyn av rättelserutinerna pågår.

Problem: Tekniska problem och programfel medför felaktiga restföringar.

Åtgärd: RSV och ingivande myndigheter måste snarast åtgärda felen.

Före 1998 fanns på RSV två till tre personer som vid sidan av andra arbetsuppgifter handlade rättelser i REX. Därefter har ansvaret för rättelser steg för steg flyttats över på kronofogdemyndigheterna. Överflyttningen var i princip genomförd under 1999. Enligt RSV finns idag 22 heltidstjänster på kronofogdemyndigheterna som hanterar rättelser i REX.

De inspekterade kronofogdemyndigheterna tillämpade i stort sett samma rutiner vid handläggning av ansökningar om rättelse. En begäran om rättelse kan göras såväl skriftligt som muntligt och myndigheterna kontakter den ingivande myndigheten (borgenären) för yttrande. Innan beslut fattas kommuniceras borgenärens yttrande normalt med klaganden.

Genom att ansvaret för rättelsehanteringen i vissa regioner tidigare har fördelats på flera enheter och tjänstemän har det varit svårt att uppnå en enhetlig rättstillämpning – både inom en viss kronofogderegion och mellan regionerna. De större kronofogdemyndigheterna har emellertid under år 2000 försökt komma till rätta med problemen genom att omorganisera rättelsehanteringen och centralisera den. Vid exempelvis kronofogdemyndigheten i Stockholm sköttes tidigare handläggning och beslut av rättelser på sex indrivningsenheter. Nu har arbetet centraliserats och övertagits av en särskild processgrupp som består av tre handläggare och fem jurister.

Arbetet kan nu inriktas på att få en enhetlig handläggning av ärenden i landet och se till att rättstillämpningen i de olika regionerna blir så likartad som möjligt. Det är positivt att RSV och kronofogdemyndigheterna har påbörjat en översyn av rättelserutinerna.

I vissa fall uppstår tekniska problem för RSV att ta emot datafiler från ingivaren. Det har till exempel förekommit felaktigheter i de filer Vägverket skickar in till RSV. Vidare har RSV inrättat ett särskilt kontrollprogram för att kunna rensa bort felaktigheter i de filer som Riksförsäkringsverket skickar till RSV. Ett flertal felaktiga restföringar har orsakats av omläggningar av ADB-system eller rena programfel hos myndigheter. Ett programfel hos Vägverket i september 2000 ledde exempelvis till ca 2000 felaktiga restföringar. Centrala Studiestödsnämnden skickade inte in några ansökningar om restföringar under år 2000 på grund av problem med ADB-systemet.

De kvalitetsbrister som förekommer i de datafiler som myndigheter sänder in till RSV måste så långt möjligt elimineras. Datainspektionen förutsätter att RSV och ingivande myndigheter tillsammans åtgärdar de problem som finns.

3. Rutiner för påminnelser och information

Problem: Påminnelser sänds med vanlig post som kan komma bort. Medborgaren förutsätts veta när skatter och avgifter ska betalas. Betalningsuppsmaningar kan vara svåra att förstå.

Åtgärd: Tydligare information

Det är vanligt att en registrerad begär rättelse på grund av att han inte har fått del av en betalningsuppsmaning eller påminnelse från den ingivande myndigheten. Det kan bero på att restföringar av skulder till det allmänna inte föregås av något formellt delgivningsförfarande. Den myndighet som har sänt påminnelsen till den registrerade vet således inte om den registrerade verkligen har fått påminnelsen. Den enskilde medborgaren förutsätts nämligen i många fall känna till de skatter och avgifter som ska betalas in till myndigheterna och när det senast ska ske. Exempelvis ska F-skatt betalas regelbundet vid vissa i förväg fastställda tider i enlighet med skattemyndighetens beslut. Detta innebär också att det inte finns någon anledning för den ingivande myndigheten att stoppa restföringen om en utskickad betalningspåminnelse kommer i retur från Posten.

Det är därför inte osannolikt att personer har råkat ut för restföringar utan att först ha fått någon betalningspåminnelse via post. För det enskilde är detta naturligtvis otillfredsställande. Både Datainspektionen och Finansinspektionen vill dock peka på att finansutskottet har uppmärksammat förhållandet och skriver i sitt betänkande (2000/01:FiU21) att effektivare påminnelse-rutiner hos myndigheter skulle kunna minska antalet betalningsförsummelser. Utskottet anser därför att regeringen bör gå igenom myndigheternas påminnelserutiner.

Vid inspektionerna har också framkommit att vissa av de betalningsuppsmaningar och krav som myndigheterna skickar kan vara svåra att förstå. Det nya skattekontosystemet har exempelvis föranlett en mängd restföringar. Det kan bero på att många företagare fortfarande tror att det går att "rulla" skulderna till nästa månad. Många gäldenärer har nämligen inte förstått informationen och innebörden av skattemyndigheternas betalningsanmaningar. Informationen bör därför göras tydligare. Problemen är förhoppningsvis av övergående natur, eftersom gäldenärerna med tiden kan antas komma att lära sig det nya systemet.

4. Kopplingen mellan rättelser i REX och UC:s register

Problem: Uppgifter som har raderats i REX har funnits kvar i UC:s kreditupplysningsregister.

Åtgärd: UC tar nu bort alla uppgifter som kronofogden raderar i REX.

Datainspektionen har mottagit klagomål från gäldenärer som inte har fått uppgifter om restföringar rättade i UC:s kreditupplysningsregister trots att kronofogdemyndigheten har uteslutit uppgifterna ur REX. Det har skett i de fall där UC har gjort en egen utredning i ärendet och funnit att kronofogdemyndigheten har gjort en felaktig rättelse. UC har ansett att en uppgift i ett kreditupplysningsregister inte behöver vara missvisande i kreditupplysningslagens mening enbart för att en kronofogdemyndighet har ansett att en uppgift är oriktig eller missvisande i datalagens mening. Datainspektionen har klargjort att det ankommer på ett kreditupplysningsföretag att omedelbart rätta en uppgift om restföring i sitt kreditupplysningsregister så snart kronofogdemyndigheten har beslutat att rätta uppgiften i REX. UC delar numera Datainspektionens uppfattning och kommer fortsättningsvis att godta samtliga kronofogdemyndighetens rättelser i REX.

5. Uppgift om skuldsanering

Problem: Uppgift om skuldsanering – som ses som en betalningsanmärkning – finns kvar upp till fyra år efter att den enskilde är skuldfri.

Åtgärd: Det bör utredas när uppgiften ska raderas.

Enligt kreditupplysningslagen har kreditupplysningsföretag rätt att registrera inledande av skuldsanering. En sådan uppgift ses som en betalningsanmärkning. Uppgiften om skuldsanering får sedan finnas kvar i registren så länge skuldsaneringen pågår och ska gallras senast tre år efter det år då skuldsaneringen upphörde.

För att erhålla skuldsanering måste den sökande vara kvalificerat insolvent, vilket innebär att sökanden inte bedöms kunna betala sina skulder inom överskådlig tid. En skuldsanering innebär att den sökande under fem år ska betala det han förmår till sina fordringsägare. Därefter avskrivs återstoden av skulderna. Betalningsutrymmet för skulder fastställs sedan kostnaderna för nödvändiga hushållskostnader har räknats bort.

En skuldsanering innebär att den enskilde under fem år måste leva med små ekonomiska marginaler. En lyckad skuldsanering innebär att den enskilde blir skuldfri. Det kan därför starkt ifrågasättas att uppgiften om skuldsanering därefter under flera år ska få finnas kvar som en betalningsanmärkning. Den sammanlagda tiden som en uppgift om skuldsanering kan få finnas i ett kreditupplysningsregister kan uppgå till nästan nio år. Enligt båda inspektionernas mening måste det närmare utredas hur länge det är skäligt att en uppgift om skuldsanering ska få finnas i ett kreditupplysningsregister.

Det ska särskilt påpekas att regeringen i propositionen 2000/01:50 Kreditupplysningslagen och dataskyddsdirektivet har uppmärksammat frågan om hur länge en uppgift om skuldsanering bör kvarstå innan den gallras ur kreditupplysningsregister. Regeringen uppger att denna fråga kommer att behandlas i en kommande departementspromemoria om skuldsanering.

6. Användningen av kreditupplysningar

Problem: Inget har framkommit som tyder på att banker och kreditinstitut inhämtar eller vidareförmedlar upplysningar i strid med kreditupplysningslagen. Det krävs dock väl fungerande rutiner på detta område så att gällande sekretessregler följs.

Åtgärd: Det är ett ansvar för respektive ledning i banker och kreditinstitut att kontrollera hur lagen efterlevs.

Kreditupplysningslagen innehåller regler för hur kreditupplysningsverksamhet får bedrivas, bland annat vilken typ av uppgifter som får lagras och lämnas ut. Vissa typer av uppgifter får bara lämnas ut till en bestämd krets av frågeställare. Banker och andra kreditinstitut ingår i denna krets som kan inhämta och inbördes dela olika uppgifter. Kreditupplysningsföretagens information utgör mycket viktiga underlag vid dessa företags kreditprovning.

Det framgår av svaren på Finansinspektionens enkät att kreditupplysningar regelmässigt inhämtas när konkreta kreditförfrågningar prövas av banker och andra kreditinstitut. Därutöver förekommer att uppgifter tas in vid anställningstillfällen, vid obeståndssituationer samt i samband med att avtal tecknas om olika tilläggstjänster till inlåningskonton för betalningar. Bankerna och kreditinstitutet kan, utöver att själva inhämta och utnyttja kreditupplysningar, även vidareförmedla upplysningar till andra företag eller till enskilda kunder.

I Finansinspektionens undersökning har ingenting framkommit som tyder på att de tillfrågade bankerna eller kreditinstitutet inhämtar upplysningar i strid med de bestämmelser som kreditupplysningslagen ställer upp. Vid eventuell vidareförmedling av uppgifter till andra kunder måste man kunna säkerställa att den som efterfrågar informationen har ett legitimt skäl, det vill säga att upplysningarna verkligen utväxlas för kreditupplysningsändamål. Ett

annat krav är att reglerna om banksekretess iakttas. Det måste alltså finnas väl fungerande kontrollrutiner.

Det har förekommit fall när upplysningar som omfattas av sekretess av misstag lämnats ut, vilket naturligtvis inte är acceptabelt. Det finns därför skäl att understyrka det ansvar som åvilar ledningen i banker och kreditinstitut när det gäller kontroll och uppföljning. Det är ledningens ansvar att se till att den personal som har kundkontakter i kontorsnäten eller i andra led i distributionskedjan, har rätt kunskaper och information att tillgå. Det är också en ledningsfråga att följa upp hur interna instruktioner på detta område efterlevs.

7. Värdering av antalet omfrågningar

Problem: Ett stort antal omfrågningar på en kund kan vara tecken på ökad risk, men behöver inte vara så.

Åtgärd: Det finns skäl för användare i banker och andra kreditinstitut att differentiera användningen av upplysningsföretagens omfrågningsdata. De uppgifter som utnyttjas måste löpande utvärderas.

För att kunna bedöma kreditvärdigheten hos en presumtiv kund behöver kreditgivaren information om kundens finansiella ställning och betalningsvanor. Ju bättre denna information är desto säkrare bedömning kan göras av förlustrisken och vad en beviljad kredit kräver i form av pris/räntesats. Ofta redovisar kunden egen information i samband med ansökan om en kredit. Banken eller kreditinstitutet kan också ha intern reskontrainformation. En viktig extern källa för att avläsa tidigare kreditengagemang och betalningsvanor är normalt de kreditupplysningar som UC, Dun & Bradstreet med flera tillhandahåller.

Vilka uppgifter som kreditupplysningsföretagen får lagra och sälja vidare är inte strikt avgränsat en gång för alla. En av utgångspunkterna kan sägas vara att kreditupplysningarna ska vara korrekta och relevanta för sitt ändamål, det vill säga när det gäller att förutskicka om en person kan komma att få problem med att återbetala sina skulder. Inkomsten är en naturlig indikator i sammanhanget som regelmässigt utnyttjas, liksom andra taxeringsuppgifter och uppgifter om civilstånd, ålder m.m. Eventuella anmärkningar om misskötsel av lån eller krediter brukar vara en viktig indikator.

Erfarenhetsmässigt har också kundens allmänna aktivitet som konsument och låntagare betydelse för kreditvärdigheten. Kreditupplysningsföretagens statistik visar att personer på vilka många upplysningar beställts under en avgränsad period (många omfrågningar) oftare får betalningsproblem än de kunder som redovisar låg aktivitet (ett fåtal omfrågningar). Kreditupplysningsföretagen sparar därför uppgifter om antalet omfrågningar per person, tillsammans med uppgifter om datum, vem som frågat och eventuella sökta krediter.

Kreditupplysningsföretagen har ett ansvar för uppgifter som på detta sätt lagras och lämnas ut. För det första krävs att uppgifterna i sig är relevanta och håller grundläggande kvalitet. För det andra måste upplysningsföretagen ta hänsyn till vem man vidareför sina uppgifter till och anpassa sin informationsgivning för att underlätta analyser och tolkning.

När det gäller användarna på kreditmarknaden visar Finansinspektionens enkät att vissa tillfrågade företag tillmäter omfrågningarna stor betydelse, medan andra anger att informationen har mindre betydelse då kunden till exempel ansöker om kredit. Svaren indikerar alltså att företagens tolkning och tillämpning skiftar.

När bankerna och kreditinstituten djupare analyserar de data kreditupplysningsföretagen tillhandahåller kan vissa typer av omfrågningar rensas bort och andra särskiljas. En differentiering kan därmed ske, till exempel för att skilja ut omfrågningar som har direkt koppling till kreditefterfrågan. Ett stort antal omfrågningar speglar en hög aktivitet vid köp av varor och tjänster (mobiltelefoner, kabel-TV osv). Detta kan förvisso vara tecken på ökad risk, men det behöver inte vara så. Mot den bakgrunden finns skäl för användare i banker och kreditinstitut att se upp med användningen av generella omfrågningsdata. Antalet omfrågningar bör inte ensam vara utslagsgivande faktor vid en kreditprövning och informationen från upplysningsföretagen måste löpande utvärderas och analyseras.

8. Tillgång till inlåningskonto med betaltjänster

Problem: En kund som har registrerad betalningsanmärkning kan få problem att öppna ett inlåningskonto i bank med betaltjänster kopplade till kontot. Bankernas bedömningar och rutiner skiljer sig här åt.

Åtgärder: Finansinspektionen kommer att inleda överläggningar med bankerna för att konto med betaltjänster ska erbjudas också kunder med betalningsanmärkning.

Bankerna är enligt nuvarande lagstiftning skyldiga att ta emot inlåning av pengar på konto, vilket för övrigt är den funktion som bankdefinitionen tar fasta på. Några lagfästa krav att tillhandahålla kunderna tilläggstjänster kopplade till kontot, till exempel betaltjänster, finns inte. Därmed finns heller ingen garanti för att alla kunder, oberoende av kreditvärdighet och ekonomisk situation i övrigt, kan teckna avtal om betaltjänster med den bank man själv önskar.

Finansinspektionens enkät visar att kreditupplysningar inhämtas av flera banker som ett av de underlag som används för att bedöma potentiella kunder när avtal om konto med betaltjänster ska slutas. Detta möter inget hinder enligt gällande lagstiftning eftersom det under vissa omständigheter skulle kunna vara möjligt att göra uttag utan täckning på ett bankkonto. Den

skada som banken kan åsamkas är normalt begränsad, men om kunder inte följer avtalsregler etc. innebär detta givetvis en administrativ belastning. Vissa banker inhämtar alltså kreditupplysningar men rutinerna är långt ifrån enhetliga på marknaden.

Det finns inga tecken på att den ganska stora grupp människor som idag har registrerade betalningsanmärkningar löper någon större risk att bli särbehandlad i negativ mening i fråga om inlåning och betaltjänster. Dock är det ett faktum att vissa kunder har nekats teckna avtal om konto med tilläggs-tjänster för betalningar. Såvida det inte ingår kredit bland dessa tilläggs-tjänster anser Finansinspektionen att bankerna över lag borde kunna tillhandahålla ett utbud av effektiva betaltjänster till alla kunder som efterfrågar detta. I praktiken är det fråga om att erbjuda uttagsmöjligheter i bankautomater, överföringar och gireringsmöjligheter, utan tillgång till några krediter.

Finansinspektionen kommer att inleda överläggningar med bankerna om åtgärder som ska kunna trygga här nämnda behov av betaltjänster. Nya allmänna råd från FI bereds för närvarande. Det är också viktigt att säkerställa att god information ges om de rutiner banken tillämpar för konton och tilläggstjänster. Hit hör vilka bedömningar som görs när kunden till exempel har en betalningsanmärkning. Det är rimligt att bankens beslut baseras på tydliga kriterier efter principer om väsentlighet och risk.