

Mathilda Stjernberg,
Jurist
Tel 08-787 82 34

Jan Sjödin,
Enhetschef
Tel 08-787 82 49
Mob 070-610 82 49

Alla får inte betala

Slutsats

Alla har inte tillgång till betaltjänster som girotjänster eller internetbank. Det är framför allt personer med betalningsanmärkningar och personer som saknar svenskt person- eller samordningsnummer som inte får tillgång till tjänsterna. De som nekas betaltjänster tvingas betala sina räkningar genom bankernas kassakontor med höga kostnader och tidsförlust som följd.

FI vidtar följande åtgärder

FI avser att förtydliga reglerna kring vem som kan nekas tillgång till konto och betaltjänster.

Undersökningen

Antalet klagomål visar att det sannolikt blivit svårare för konsumenterna med exempelvis betalningsanmärkningar att få tillgång till bankernas betaltjänster som girotjänster, internetbank och telefonbank. I takt med att dessa betalformer dominerar alltmer och alternativen försvinner, blir också problemen med att sakna tillträde till dem större. Manuella betaltjänster är kostsamma och tidsödande för den enskilde konsumenten. Det är därför viktigt att konsumenterna inte utan goda grunder nekas billigare betaltjänster.

För att kunna betala på andra sätt än över disk krävs vanligtvis ett inlåningskonto i en bank. Det gör att en person som nekas inlåningskonto inte heller kan få tillgång till effektiva betaltjänster.

Undersökningen bygger på frågor till fem banker (SEB, Handelsbanken, Nordea, Swedbank och Länsförsäkringar Bank) om deras rutiner vid öppnande av inlåningskonto och betaltjänster. Vi frågade även om bankernas interna klagomålsstatistik kring detta.

Regelverk

I dag finns det ingen lagstadgad skyldighet att tillhandahålla kontobaserade betaltjänster i anslutning till ett inlåningskonto. Enligt Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2001:8) bör dock kontohavare kunna koppla tilläggs-tjänster – exempelvis betaltjänster – till sitt inlåningskonto om det inte finns skäl mot detta.

För inlåningskonton som omfattas av insättningsgarantin finns det en allmän skyldighet för banker att ta emot medel från allmänheten (kontraheringsplikten). Undantag från kontraheringsplikten kan göras om personen tidigare misskött sig eller agerat ohederligt mot banken eller om det finns lagliga hinder. Ett sådant hinder kan vara de identifieringskrav som ställs enligt lagen om åtgärder mot penningtvätt (1993:768). När en person vill öppna konto, eller på annat sätt önskar inleda en affärsförbindelse med en bank, ska enligt Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2005:5) en identitetskontroll göras. Detta ska ske med hjälp av giltiga certifierade id-handlingar, körkort eller pass. Utländska medborgare kan även använda giltigt pass eller andra identitetshandlingar utfärdade av en utländsk myndighet. En bank kan på grund av att de misstänker penningtvätt vägra att öppna inlåningskonto.

Undersökningens resultat

Antalet klagomål hos bankerna från konsumenter som nekas att öppna konto eller tilläggstjänst ökade under 2007 jämfört med tidigare år. Statistik från Konsumenternas bank- och finansbyrå bekräftar bilden. Kronofogdemyndigheten och budget- och skuldrådgivare i kommunerna kommer också förhållandevis ofta i kontakt med personer som nekats betaltjänster på grund av sin ekonomiska bakgrund.

Inlåningskonto

En vanlig anledning att neka kunder inlåningskonto är enligt bankerna avsaknad av giltiga id-handlingar. Av de klagomål som kommit in både till Konsumenternas bank- och finansbyrå och till FI framgår att avsaknad av svenskt person- eller samordningsnummer används som skäl trots att giltig legitimation finns.

Regelverket kring kontraheringsplikten berör inte frågan om identifiering eller nationalitet. Om kunden kan identifiera sig i enlighet med penningtvättsreglerna, kan banken bara neka kunden att öppna konto om det finns misstanke om penningtvätt eller andra särskilda skäl som tidigare misskötsel. Vid misstanke om penningtvätt ska banken göra en anmälan till Finanspolisen. Penningtvättslagstiftningen ska dock inte hindra personer med betalningsanmärkningar, konkurs eller misskött engagemang att öppna konto.

Betaltjänster

Den främsta anledningen till att en kund nekas att koppla betaltjänster till sitt konto är enligt bankerna att personen har betalningsanmärkningar eller obetalda skulder som har förfallit till betalning. Enstaka betalningsanmärkningar bör inte vara skäl nog att neka en kund betaltjänster enligt Finansinspektionens allmänna råd (FFFS 2001:8).

Av undersökningen framgår det även att vissa banker förutsätter att en kund har svenskt personnummer eller samordningsnummer för att erbjuda exempelvis internetbank eller girobetalningar.