

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

## Utredning av tillgången till banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland

### 1 Utredningens bakgrund och syfte

Genom lagstiftning tryggas möjligheten att använda grundläggande banktjänster för alla konsumentkunder som är lagligen bosatta i en EES-stat. Finansinspektionen har fått kännedom om problem i anslutning till tillgången av banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland. Finansinspektionen har blivit kontaktad i ärenden som gällt tillgången till banktjänster för utländska personer både av sina intressegrupper och av enskilda kunder som begärt att banktjänster ska öppnas. Största delen av de problem som Finansinspektionen fått kännedom om gäller den tid det tar att öppna tjänsterna eller oklarheter om vilken dokumentation som krävs av kunden för att kunna öppna banktjänster.

Finansinspektionen skickade i februari 2023 en enkät till de finländska kreditinstituten som tillhandahåller grundläggande banktjänster och till filialerna till de största utländska kreditinstituten som verkar i Finland, vars syfte var att kartlägga bankernas förfaranden när de öppnar banktjänster för olika grupper av utlänningar som kommer till Finland.<sup>1</sup> De uppgifter som presenteras i den här utredningen om bankernas förfaranden när det tillhandahåller banktjänster grundar sig i huvudsak på bankernas enkätsvar.

Målet med Finansinspektionens utredning är att få en helhetsuppfattning om tillgången på banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland, om eventuella problem samt om orsakerna bakom problemen. Med de åtgärdsrekommendationer som Finansinspektionen ger med stöd av utredningen strävar den efter att styra bankernas förfaranden och att säkerställa att alla kunders rätt till grundläggande banktjänster enligt lag uppfylls på adekvat sätt och att tillgången till banktjänster inte ogrundat begränsas.

Med banktjänster avses i den här utredningen de tjänster som räknas som grundläggande banktjänster och verktyg för stark elektronisk autentisering enligt 15 kap. 6 a § i kreditinstitutslagen (610/2014). I utredningen granskas inte andra tjänster som bankerna tillhandahåller, t.ex. konsumentkrediter eller investeringstjänster.

### 2 Lagstiftning som gäller tillhandahållande av grundläggande banktjänster

Bestämmelser om kundens rätt till grundläggande banktjänster finns i 15 kap. 6–6 b § i kreditinstitutslagen. En inlåningsbank som tillhandahåller betaltjänster ska på ett jämlikt och icke-diskriminerande sätt tillhandahålla betalkonton med grundläggande funktioner i euro, till-

---

<sup>1</sup> Enkäten skickades till följande banker som också svarade på enkäten: Aktia Bank Abp, Danske Bank A/S, Finlands filial, Nordea Bank Abp, Oma Sparbank Abp, OP Andelslag, POP Bankcentralen anl., S-Banken Abp, Svenska Handelsbanken AB (publ), filialverksamheten i Finland, Sparbanksförbundet anl. samt Ålandsbanken Abp.

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

hörande betaltjänster och elektroniska identifieringstjänster för konsumentkunder som är lagligen bosatta i en EES-stat.

Ett konto med grundläggande funktioner ska innehålla följande tjänster<sup>2</sup>:

- öppnande, användande och avslutande av ett betalkonto med grundläggande funktioner
- insättning av medel
- uttag av kontanter inom en EES-stats område
- utförande av betalningstransaktioner som direktdebitering, med debetkort, genom överföringar, vid terminaler, på kreditinstitutets verksamhetsställen och via kreditinstitutets onlinetjänster

Om en bank tillhandahåller sina övriga kunder tjänster för stark elektronisk autentisering, ska den tillhandahålla sådana tjänster också för kunder som har betalkonton med grundläggande funktioner.<sup>3</sup>

Banken kan vägra att tillhandahålla grundläggande banktjänster endast av en orsak som grundar sig på lag. Vägran att tillhandahålla tjänster är närmast berättigad endast av orsaker som beror på penningtvätts- eller sanktionsbestämmelserna. Beviljandet av ett verktyg för stark elektronisk autentisering förutsätter också att personens identitet kan säkerställas på det sätt som avses i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009).

Om banken vägrar att tillhandahålla grundläggande banktjänster för en konsumentkund, ska banken utan dröjsmål, skriftligen och avgiftsfritt underrätta kunden om den exakta orsaken till vägran, och kunden ska ges information om sin rätt att överklaga avslagsbeslutet.<sup>4</sup>

Då en inlåningsbank tillhandahåller betalkonton med grundläggande funktioner, tillhörande betaltjänster och tjänster för stark elektronisk autentisering ska den bemöta alla kunder på ett jämlikt och icke-diskriminerande sätt. När bankerna tillhandahåller tjänster ska de förutom regleringen om tillhandahållande av grundläggande banktjänster i kreditinstitutslagen även beakta diskrimineringslagen (1325/2014) och annan tillämplig reglering om likabehandling.

---

<sup>2</sup> En inlåningsbank ska tillhandahålla tjänster i lika stor utsträckning som den redan tillhandahåller sådana tjänster för sina kunder som har någon annan typ av betalkonto än ett betalkonto med grundläggande funktioner.

<sup>3</sup> Med stark elektronisk autentisering som det hänvisas till i regleringen om grundläggande banktjänster i kreditinstitutslagen avses bankernas nätbankskoder eller andra identifieringsmetoder, med vilka kunden kan använda stark elektronisk autentisering för att identifiera sig förutom i bankens egna system även i andra elektroniska tjänster. Bestämmelser om stark elektronisk autentisering och om tillhandahållande av identifieringstjänster till tjänsteleverantörer, till allmänheten och till andra leverantörer av identifieringstjänster finns i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009). Den myndighet som följer upp att lagen följs är Trafik- och kommunikationsverket Traficom.

<sup>4</sup> Underrättelse om orsakerna till vägran ska emellertid inte ges om det skulle strida mot den nationella säkerheten, den allmänna ordningen eller mot lagen om förhindrande av penningtvätt och av finansiering av terrorism.

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

### 3 Sammanfattning av bankernas svar

#### 3.1 2 Tillgången till banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland

I Finansinspektionens enkät till bankerna ombads bankerna uppge huruvida de tillhandahåller banktjänster för olika kundgrupper som flyttar till Finland. I frågor som gäller tillhandahållande av banktjänster indelades kunderna i fyra olika grupper enligt inresegrunderna: invandrare som flyttar till Finland bestående på grund av arbete eller studier samt deras familjemedlemmar, invandrare som tillfälligt flyttar till Finland på grund av arbete eller studier och deras familjemedlemmar, asylsökande och flyktingar samt personer som kommer till Finland på grund av tillfälligt skydd.

Utifrån bankernas svar tillhandahåller samtliga banker i regel banktjänster för alla ovan uppräknade kundgrupper som kommer till Finland.

Till den del som en del av bankerna uppgav att tillhandahållandet av banktjänster är villkorligt, ansluter sig tjänsteleverantörens villkorlighet i huvudsak till att säkerställa kundens identitet och vistelsens laglighet. Därtill uppgav en bank att den i regel förutsätter en finsk personbeteckning och en bosättningsadress i en EES-stat för att tillhandahålla banktjänster. En bank hänvisade i sitt svar även till tillräckliga språkkunskaper som en förutsättning för att öppna tjänsterna.

#### 3.1.1 Definitionen av en kund som lagligen är bosatt i en EES-stat och tidpunkten för att inleda tillhandahållande av banktjänster

Bankernas skyldighet att tillhandahålla grundläggande banktjänster gäller konsumentkunder som lagligen är bosatta i en EES-stat. Finansinspektionen frågade bankerna om de haft behov av att begrunda begreppet lagligen bosatt i en EES-stat och på vilket sätt bankerna tolkat begreppet. Bankerna ombads även uppge från och med vilken tidpunkt de tillhandahåller banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland.

Enligt svaren har bankerna haft ett varierat behov av att begrunda begreppet lagligen bosatt i en EES-stat, och de tolkningar som bankerna ger i sina svar skiljer sig i någon mån från varandra. En del av bankerna uppgav att villkoret om att vara lagligen bosatt i en EES-stat uppfylls, om kundens nationalitet är i en EES-stat eller personen har en officiell handling som påvisar uppehållsrätten. En del av bankerna förutsätter antingen enbart eller utöver bevisning av uppehållsrätten att kunden påvisar att hen bor i en EES-stat eller att det vardagliga livet faktiskt är förankrat i någon EES-stat.

Utifrån bankernas svar varierade deras förfaranden även vad gäller den tidpunkt från vilken banktjänster tillhandahålls för personer som behöver uppehållstillstånd för att kunna bo i Finland. En del av bankerna tillhandahåller banktjänster för kunder som vistas i Finland redan under den tid som en ansökan om uppehållstillstånd, asylansökan eller ansökan om tillfälligt skydd behandlas. Vissa banker uppgav emellertid

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

att de förutsätter att kundens ansökan om tillstånd att få vistas i Finland har godkänts. En del av bankerna tog i sina svar inte direkt ställning till om de förutsätter ett uppehållstillstånd.

### 3.1.2 Begränsningar i de banktjänster som tillhandahålls

I regel uppger bankerna att de tillhandahåller alla tjänster som räknas som grundläggande banktjänster även för utlänningar som flyttar till Finland. Flera banker hänvisade i sina svar emellertid till att beviljandet av ett verktyg för stark elektronisk autentisering emellertid innehåller begränsningar som avviker från tillhandahållandet av andra grundläggande banktjänster i fråga om vilka handlingar för säkerställande av kundens identitet som banken kan godkänna.<sup>5</sup>

Tillhandahållandet av tjänster kan också vara förenat med andra begränsningar, såsom att det med kunden uttryckligen avtalas om ett tidsbundet avtal i situationer där kundens uppehållstillstånd i Finland är tidsbundet.

### 3.1.3 Problem med att säkerställa kundens identitet utgör ett hinder för tillhandahållande av banktjänster

I lagen om förhindrande av penningtvätt och av finansiering av terrorism (444/2017, penningtvättslagen) förutsätts att en kunds identitet säkerställs utifrån handlingar och uppgifter från en tillförlitlig och oberoende källa. Bankerna kan i princip själva på grundval av sina riskbaserade förfaranden besluta vilka handlingar och uppgifter från en tillförlitlig och oberoende källa som de anser vara nödvändiga för att säkerställa kundens identitet i sin egen verksamhet.

Fastän penningtvättslagen tillåter ett spelrum vad gäller de handlingar som banken godkänner för säkerställande av identiteten, innehåller penningtvättslagen en särskild skyldighet vad gäller kunder som inte har en finsk personbeteckning. Som uppgifter om kundkontroll för sådana kunder ska även uppgifter om deras resedokument bevaras. Som resedokument fungerar typiskt ett pass, men vid resor mellan EU-länder och vissa länder i Europa även ett identitetskort.

Av den tematiska bedömningen som Finansinspektionen genomförde år 2022 i syfte att utreda obefogade begränsningar av banktjänster för högriskkunder och förekomsten av det s.k. de-risking-fenomenet i Finland framgick det att en typisk orsak till att bankerna vägrar upprätta en ny kundrelation är att kundens identitet inte har kunnat säkerställas.<sup>6</sup> Bankerna ombads att i denna utredning ge preciserande information om

<sup>5</sup> Bestämmelser om identifiering av en fysisk person som ansöker om ett identifieringsverktyg finns i 17 § i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster. Enligt paragrafens 2 mom. är de dokument som godkänns vid inledande identifiering, när identifieringen endast sker utifrån en identitetshandling som utfärdats av en myndighet, ett giltigt pass eller identitetskort som har utfärdats av en myndighet i en medlemsstat inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet, i Schweiz eller i San Marino. En leverantör av identifieringsverktyg som så önskar kan också vid kontrollen av identiteten använda ett giltigt pass som har utfärdats av en myndighet i någon annan stat.

<sup>6</sup> Finansinspektionens tillsynsmeddelande 15.12.2022 – 59/2022.

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

vilka som är de vanligaste situationerna och orsakerna till att kundens identitet inte har kunnat säkerställas.

Utifrån bankernas svar hänför sig problemen med säkerställandet av kundens identitet typiskt till att kunden inte har en sådan godtagbar identitetshandling som banken fastställt. Problem uppstår även i situationer där kunden inte har en finsk personbeteckning och inte heller en identitetshandling i form av ett resedokument som skulle godkännas i Finland. Som andra problemsituationer i svaren nämndes bl.a. skadade och föråldrade identitetshandlingar, utmaningarna med att säkerställa identitetshandlingarnas äkthet, identitetshandlingar med kundens tidigare namn samt situationer där en kund meddelar att hen har en finsk personbeteckning, men det inte går att bevisa att personbeteckningen hör till personen i fråga.

### 3.2 Bankernas anvisningar om banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland

I Finansinspektionens enkät ombads bankerna uppge om man i bankernas interna anvisningar behandlar principerna för beviljandet av banktjänster och förutsättningarna för detta i fråga om alla de grupper av utlänningar som flyttar till Finland, vilka det hänvisas till i enkäten. Bankerna tillfrågades även om det på deras webbplatser finns anvisningar för personer som flyttar till Finland om hur man ansöker om banktjänster samt på vilka språk anvisningarna och banktjänsterna tillhandahålls.

#### 3.2.1 Bankernas interna anvisningar

Alla banker svarade att de har interna anvisningar om skyldigheten att tillhandahålla grundläggande banktjänster och om öppnande av banktjänster för utländska kunder.

Innehållet i bankernas interna anvisningar bedömdes inte täckande i samband med denna utredning. Alla banker lämnade inte in sina interna anvisningar som bilaga till enkätsvaren och när utredningen gjordes hade Finansinspektionen endast tillgång till utdrag ur bankernas interna anvisningar. Utgående från det material som inlämnades till Finansinspektionen verkar bankernas interna anvisningar emellertid variera i fråga om hur noggranna de är. I många banker är anvisningarna på rätt allmän nivå och lämnar stort rum för tolkning i skötseln av enskilda ärenden.

#### 3.2.2 Bankernas anvisningar till kunderna

I anvisningarna på bankernas webbplatser om hur man öppnar banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland finns det stora skillnader mellan bankerna. Av de banker som svarade på enkäten meddelade tre att de på sina webbplatser har särskilda anvisningar för hur utlänningar som flyttar till Finland ansöker om banktjänster. Fyra banker meddelade däremot att de inte har anvisningar om detta på sin webbplats. Tre banker hänvisade till de allmänna anvisningarna på sina

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

webbplatser riktade till alla kunder om hur man ansöker om banktjänster.

Anvisningarnas språkutbud på bankernas webbplatser varierar mellan bankerna. Alla banker som lagt ut anvisningar på sina webbplatser för utlänningar som flyttar till Finland har anvisningar på minst finska och svenska. Majoriteten av bankerna har även anvisningar på engelska. Endast en bank har även lagt ut anvisningar på andra språk än finska, svenska och engelska på sin webbplats. Banken i fråga tillhandahåller även anvisningar på ryska och ukrainska.

### 3.2.3 Språkurval som används vid tillhandahållande av banktjänster

I regleringen om grundläggande banktjänster i kreditinstitutslagen finns inga bestämmelser som förpliktar bankerna vad gäller de språk på vilka tjänster och kundservice i anslutning till dem ska tillhandahållas. Enligt 9 § i betaltjänstlagen (290/2010), vilken förutom kreditinstitutslagen tillämpas på tillhandahållande av grundläggande banktjänster, ska den information och de underrättelser om betaltjänster som avses i lagen ges kunder i Finland på finska och svenska, men avtalsparterna kan också komma överens om att använda något annat språk.

I bankernas avtalsförhållanden och kundservice varierar språkutbudet i de enskilda bankerna. I majoriteten av bankerna ingås avtal och ges kundservice på både finska och svenska. Dessutom meddelade fem av de tio banker eller bankgrupper som svarade på enkäten att de även betjänar sina kunder på engelska. I en del av bankerna begränsar sig användningen av engelska emellertid endast till kundservicesituationer, medan man endast tillhandahåller tjänster och ingår avtal på finska eller svenska.

### 3.3 Behandlingstider för ansökningar om öppnande av banktjänster och uppföljning av behandlingstiderna

Enligt vad som föreskrivs i 15 kap. 6 § i kreditinstitutslagen ska banken utan obefogat dröjsmål och senast inom tio bankdagar efter att ha tagit emot ansökan godkänna eller avslå en kunds ansökan om ett betalkonto med grundläggande funktioner. I motiveringarna till paragrafen<sup>7</sup> preciseras att banken är skyldig att utan obefogat dröjsmål och senast inom tio bankdagar efter att ha tagit emot en *fullständig* ansökan godkänna eller avslå en kunds ansökan om ett betalkonto med grundläggande funktioner.<sup>8</sup> En fullständig ansökan definieras inte närmare i lagen eller motiveringarna, men enligt Finansinspektionens tolkning hänvisas med fullständig ansökan till regleringen så att maximibehandlingstiden på 10 bankdagar räknas från det att banken har tillgång till all information och alla dokument om kunden som banken skäligen behöver för att fatta beslut om beviljande av grundläggande banktjänster.

<sup>7</sup> RP 123/2016 rd.

<sup>8</sup> Även i artikel 16.3 i direktivet om betalkonton (2014/92/EU), som regleringen om en behandlingstid på 10 dagar bygger på, är behandlingstiden bunden till när en fullständig ansökan har mottagits.



11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

Utifrån bankernas svar kan de i regel iaktta tidsgränsen på 10 bankdagar i behandlingen av en ansökan. Exceptionella situationer, t.ex. den stora mängden ansökningar av personer med tillfälligt skydd från Ukraina, har emellertid tillfälligt kunna fördröja ansökningarnas behandlingstid över den tidsgräns som fastställs i lagen.

Bankernas metoder för att följa upp behandlingstiderna för ansökningar som gäller öppnandet av grundläggande banktjänster varierar. I flera banker är de tjänstemän som behandlar kontoansökningar själva ansvariga för att följa upp behandlingstiden eller så sker uppföljningen i övrigt manuellt genom att följa upp arbetskön. Endast en av bankerna meddelade att den följer upp ansökningarnas behandlingstider via ett uppföljningssystem. En bank meddelade att den inte alls följer upp ansökningarnas behandlingstider.

## 4 Finansinspektionens slutledningar och åtgärdsrekommendationer till bankerna

### 4.1 Finansinspektionens viktigaste slutledningar

Utifrån de utredningar som Finansinspektionen fått av bankerna har utlänningar som flyttar till Finland i huvudsak möjlighet att få ett konto med grundläggande funktioner och därtill hörande minimitjänster i den omfattning som föreskrivs i kreditinstitutslagen. De grundläggande banktjänsterna som tillhandahålls kunderna verkar inte heller åtminstone i någon omfattande grad innehålla lagstridiga eller annars ogrundade begränsningar. Till den del som Finansinspektionen under utredningen observerade något som behöver korrigeras eller förbättras i bankernas förfaranden, presenteras Finansinspektionens tolkningar och åtgärdsrekommendationer i avsnitt 4.2.

Enligt Finansinspektionens iakttagelser varierar bankernas förfaranden bland annat vad gäller den tidpunkt då banktjänster börjar tillhandahållas för utlänningar som flyttar eller planerar att flytta till Finland, hurdana identitetshandlingar och andra myndighetshandlingar som kunden förutsätts förete, hurdana anvisningar som ges för att få tjänsterna och hur väl kunden betjänas på andra språk än finska eller svenska.

I samband med utredningen fäste Finansinspektionen uppmärksamhet vid att det finns skillnader mellan de utredningar som bankerna lämnade om tillhandahållandet av banktjänster och de utländska kundernas upplevelser av tillgången på banktjänster som Finansinspektionen fått kännedom om, och vilka den gjorda utredningen inte till alla delar förklarar.

Enligt Finansinspektionens egen bedömning innebär det att kunderna upplever problem med tillgången till banktjänster inte nödvändigtvis alltid att bankerna skulle agera mot den uttryckliga regleringen om tillhandahållande av banktjänster, utan upplevelserna kan bygga till exempel på långa köer eller oklarheter om hur man sköter ett ärende på

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

kontoret eller på svag kommunikation om vilken dokumentation som banken kräver för att öppna banktjänster.

Fastän alla banker meddelar att de i huvudsak kan sköta ansökningarna inom den lagstadgade behandlingstiden, kan den faktiska väntetiden för en kund som vill öppna grundläggande banktjänster vara betydligt längre än 10 bankdagar. Särskilt för kunder som flyttar från utlandet till Finland kan öppnandet av tjänster fördröjas av de långa väntetiderna för att få service på kontoren. Kunder som flyttar från utlandet till Finland har i regel inte tillgång till ett starkt elektroniskt autentiseringsverktyg som gör det möjligt att sköta ärenden på distans, vilket innebär att ansökningar om att öppna banktjänster ska göras personligen på ett kontor. Efter att ansökan lämnas kan öppnandet av tjänster även fördröjas av den tilläggsdokumentation som banken behöver för att behandla ansökan. Maximibehandlingstiden på 10 bankdagar som regleras i lagen räknas först från den tidpunkt när banken mottagit en fullständig ansökan.

Kunderna kan också förbryllas av att olika banker ber om olika uppgifter och dokumentation för att öppna en kundrelation. Bankerna bestämmer självständigt vad de anser att är nödvändigt för att fastställa kundens risknivå. Då banken fastställer vad som är nödvändigt ska den beakta riskfaktorerna i anslutning till olika produkter och tjänster samt till olika kundgrupper. Bankens befintliga riskhanteringsmetoder inverkar också på hur omfattande uppgifter den behöver inhämta om kunden. Detta leder till att vissa banker begär mer eller innehållsmässigt annan information än andra banker. Samma bank kan också begära olika information och dokumentation av olika kunder beroende på hur den har bedömt riskerna i anslutning till varje enskild kund.

## 4.2 Åtgärdsrekommendationer till bankerna

För att trygga tillgången till grundläggande banktjänster och för att göra det smidigt för utlänningar som flyttar till Finland att börja sköta sina bankärenden gör Finansinspektionen bankerna uppmärksamma särskilt på följande saker:

### 4.2.1 Definitionen av en kund som lagligen är bosatt i en EES-stat och tidpunkten för att inleda tillhandahållande av banktjänster

Skyldigheten enligt kreditinstitutslagen för bankerna att på ett jämlikt och icke-diskriminerande sätt tillhandahålla grundläggande banktjänster har begränsats till kunder som lagligen är bosatta i en EES-stat. I kreditinstitutslagen definieras det inte uttryckligen vad som menas med att vara lagligen bosatt i en EES-stat och vilka dokument som är tillräckliga för att bevisa detta.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> I EU:s direktiv om betalkonton (2014/92/EU), som regleringen om grundläggande banktjänster i kreditinstitutslagen bygger på, avses med lagligen bosatt i unionen en fysisk person som har rätt att vistas i en medlemsstat i enlighet med unionsrätten eller nationell rätt, inbegripet personer utan fast adress och personer som söker asyl inom ramen för Genèvekonventionen av den 28 juli 1951 angående flyktingars rättsliga ställning, protokollet till denna av den 31 januari 1967 och andra relevanta internationella fördrag (artikel 2.2).



11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

Finansinspektionen konstaterar som sin tolkning att definitionen av en person som lagligen är bosatt i en EES-stat åtminstone uppfylls i situationer där den person som kommit till Finland bevisar att hen ansökt om asyl eller tillstånd för tillfälligt skydd i Finland. Skyldigheten att tillhandahålla grundläggande banktjänster börjar redan när ansökan behandlas.

Enligt Finansinspektionens tolkning ska det i situationer där flyttning till Finland förutsätter annat uppehållstillstånd tillhandahållas grundläggande banktjänster redan under den tid ansökan om uppehållstillstånd behandlas, åtminstone i situationer där personen bor i Finland berättigad av den pågående ansökningsprocessen om uppehållstillstånd.

Även i dessa situationer, om banken anser att den inte är skyldig att tillhandahålla grundläggande banktjänster för en kund som avser att flytta till Finland, eftersom kunden enligt definitionen i lagen inte lagligen är bosatt i en EU-stat, kan banken efter eget övervägande öppna banktjänster för kunden förutsatt att kundens identitet kan säkerställas och de övriga skyldigheterna som gäller förhindrande av penningtvätt kan uppfyllas i rätt proportion. Finansinspektionen framhäver vikten av ekonomisk delaktighet och ett jämlikt och icke-diskriminerande bemötande av kunderna vid tillhandahållande av banktjänster. Tillgången till banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland och tidpunkten för när tjänster börjar tillhandahållas bör inte strikt begränsas endast till de situationer, där bankens skyldighet att tillhandahålla grundläggande banktjänster kan härledas ur lagstiftningen.

#### **4.2.2 Kunden förutsätts ha en finsk personbeteckning**

Banken kan vägra att tillhandahålla grundläggande banktjänster endast av en orsak som grundar sig på lag. I samband med utredningen har det kommit fram att åtminstone en bank förutsätter en finsk personbeteckning för att tillhandahålla grundläggande banktjänster. Finansinspektionen konstaterar att avsaknaden av en finsk personbeteckning inte är en orsak som grundar sig på lagen för att vägra kunden grundläggande banktjänster, med undantag för beviljande av ett verktyg för stark elektronisk autentisering.<sup>10</sup> Bankerna ska utan dröjsmål avstå från att kräva en finsk personbeteckning vid tillhandahållande av andra tjänster som räknas som grundläggande banktjänster.

#### **4.2.3 Säkerställande av kundens identitet och uppgifter om kundkontroll en förutsättning för tillhandahållande av banktjänster**

En förutsättning för att öppna ett bankkonto är att banken kan identifiera och kontrollera kunden på det sätt som förutsätts i penningtvättslagen.

---

<sup>10</sup> Enligt regleringen i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster ska en persons personbeteckning vara lagrad i befolkningsdatasystemet för att ett starkt elektroniskt identifieringsverktyg ska kunna beviljas.

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

Såsom konstateras i avsnitt 3.1.3 förutsätts i penningtvättslagen av personer som inte har en finsk personbeteckning att även uppgifter om kundens resedokument bevaras som identifieringsuppgifter. Som resedokument godkänner bankerna typiskt pass eller i fråga om medborgare i Schengen-länderna även identitetskort.

Särskilt i fråga om asylsökande som reser in i landet utan giltigt pass, kan kravet på resedokument leda till en situation där banktjänster inte kan tillhandahållas på grund av brister i de identifieringsuppgifter som penningtvättslagen förutsätter. Finansinspektionen är medveten om problemet i regleringen och hoppas att lagstiftningen preciseras så att alla asylsökanden som lagligt rest in i landet ska ha rätt till grundläggande banktjänster på det sätt som regleringen avser.

Då det gäller förfarandet för att inhämta uppgifter om kundkontroll rekommenderar Finansinspektionen att bankerna inte förutsätter inlämnande av oskäligt omfattande information för att kunder som enligt lagen har rätt till grundläggande banktjänster inte ogrundat ska vägras möjlighet att använda banktjänster.

#### 4.2.4 Bankernas anvisningar om banktjänster för utlänningar som flyttar till Finland

I regleringen om grundläggande banktjänster förutsätts att bankerna ger allmänheten tillräcklig information om möjligheten att öppna betalkonton med grundläggande funktioner, om egenskaperna hos och villkoren för betalkonton med tillhörande betaltjänster, om elektroniska identifieringstjänster samt om de förfaranden som möjliggör anlitande av alternativa tvistlösningsförfaranden.<sup>11</sup>

Finansinspektionen anser det vara god praxis och rekommenderar att bankerna ger information och anvisningar om de grundläggande banktjänsterna och hur man ansöker om tjänsterna i alla de kundservicekanaler som banken tillhandahåller och därtill alltid även på bankens webbplats. Täckande anvisningar som ges kunderna på förhand medverkar till att förkorta ansökningarnas behandlingstider.

Om utländska kunder som reser in till Finland av grundad orsak omfattas av delvis andra anvisningar än övriga kunder, ska det på bankens webbplats separat även finnas information om hur utländska kunder ansöker om banktjänster och om de handlingar som behövs för att öppna en kundrelation. Det rekommenderas att anvisningarna även ges på andra språk än på finska och svenska särskilt i situationer där banken i övrigt betjänar kunder även på andra än de inhemska språken.

Bankerna ska också fästa uppmärksamhet vid att de interna anvisningarna om tillhandahållande av grundläggande banktjänster och utbildningen av tjänstemännen är tillräckligt täckande och tydliga för att säkerställa att alla kundgrupper behandlas lagenligt och jämlikt när banktjänster tillhandahålls.

---

<sup>11</sup> 15 kap. 6 § 5 mom. i kreditinstitutslagen

11.9.2023 FIVA/2023/333  
FB/FI-OBEGRÄNSAD TILLGÅNG  
Offentligt

#### 4.2.5 Behandlingstider för ansökningar om öppnande av banktjänster och uppföljning av behandlingstiderna

Öppnandet av grundläggande banktjänster för kunder som flyttar från utlandet till Finland kan fördröjas av de långa väntetiderna för att få en servicetid på kontoren. Maximibehandlingstiden på 10 dagar för ansökningar om betalkonto med grundläggande funktioner i syfte att ge kunderna möjlighet att smidigt få banktjänster förlorar sin betydelse, om kunden inte kan lämna in en ansökan inom skälig tid.

Finansinspektionen upprepar här de åtgärdsrekommendationer som avser tillgången till personlig kundservice som redan presenterats i samband med utredningen om tillgången på grundläggande banktjänster 2022<sup>12</sup>. Bankerna ska trygga tillgången till personlig kundservice inom en skälig tid för alla som behöver det. I fråga om de tjänster som hör till de grundläggande banktjänsterna ska personlig kundservice enligt Finansinspektionen finnas tillgänglig i olika servicekanaler inom en skälig tid även utan tidsbokning. Då det gäller servicebehovet hos kunder som flyttar från utlandet till Finland är det särskilt i början viktigt att de smidigt kan sköta sina ärenden på kontoret, eftersom dessa kunder i regel inte har identifieringsverktyg som gör det möjligt att sköta ärenden på distans.

Regleringen om en behandlingstid på 10 dagar för ansökningar om konto med grundläggande funktioner innehåller inte särskilda skyldigheter om på vilket sätt behandlingstiderna ska följas upp. Bankerna har varierande uppföljningspraxis allt från en daglig uppföljning av behandlingstiderna med hjälp av ett uppföljningssystem till en situation där banken uppger att någon uppföljning inte sker överhuvudtaget.

För att kundernas rättigheter ska förverkligas rekommenderar Finansinspektionen att bankerna systematiskt och regelbundet följer upp och för statistik över behandlingstiderna för ansökningar om konto med grundläggande funktioner. Bankerna kan själva bestämma uppföljningsmetoderna.

---

<sup>12</sup> FIVA/2023/54