

34. Förenkla öppnande av konto via telefonbanken

Regelverk: Lag (1995:1571) om insättningsgaranti 11 §

Mottagare: Finansdepartementet, Riksgälden

Påverkan på företag idag

Gällande reglering medger inte att en befintlig kund, som saknar uppkoppling mot internetbanken, öppnar ett nytt konto via telefonbanken eftersom information om insättningsgaranti måste bekräftas av kunden antingen via underskrift eller via uppkoppling via internetbanken. Kunden kan i dag ingå ett kontoavtal via olika kanaler, vid besök på ett kontor, via internetbanken eller via telefonbanken. I framtiden kan även andra möjligheter att kontakta banken för att öppna ett konto skapas. Riksgälden har emellertid i sina föreskrifter (RGKFS 2016:2) valt att begränsa möjligheten för såväl kunden som banken till kanalerna besök på bankkontor och internetbanken. Detta trots att såväl lagen om insättningsgaranti som förarbetena till lagen, prop. 2015/16:106 s. 80, öppnar upp för flexibilitet ifråga om informationsgivning och kundens möjligheter att bekräfta mottagandet av informationen. Dagens situation är inte ägnad att motverka digitalt utanförskap eller öppna upp för ökad tillgänglighet. Sverige är inte unikt när det gäller att tillhandahålla banktjänster på distans via telefonbanken. I Finland tillämpar bankerna möjligheten att ingå avtal på distans via telefon. För att undanröja de problem som kan uppstå vid informationsgivning när kontoavtal ingås via telefon, och eventuella konkurrensaspekter, har den finska lagstiftaren föreskrivit att om avtal ingås med hjälp av ett sådant medel för distanskommunikation som avses i 8 § 15 punkten i betaltjänstlagen (290/2010), t.ex. genom telefontjänst, ska kunden få tillgång till informationen skriftligen eller i någon annan varaktig form snarast möjligt efter att avtalet ingåtts.

Åtgärdsförslag

Det finns en legal möjlighet att åtgärda denna fråga genom att ändra informationskravet samt kravet på bekräftelse i 11 § Insättningsgarantilagen så att kunder åter kan ingå avtal med banken om mottagande av insättningar via telefonbanken.

Bedömning av åtgärdsförslagets effekter för företagen

Den ordning som nu råder har medfört ett utbrett missnöje hos bankernas kunder eftersom bankerna inte längre har möjlighet att tillhandahålla telefonbanken som ett alternativ för att öppna ett bankkonto. Kundernas missnöje grundar sig i att telefonbanken utgör ett viktigt alternativ för såväl privata kunder som kommersiella- och myndighetskunder. Det kan t.ex. avse en konkursförvaltare som snabbt måste kunna föra över medel till ett nyskapat bankkonto eller en privatperson som varken har möjlighet att ta sig till bankkontoret eller har tillgång till internet.

Kontaktuppgifter

Svenska Bankföreningen, Åsa Arffman

08-453 44 40, asa.arffman@swedishbankers.se