

**Kundkännedom - Avsluta affärsförbindelse**

I detta utkast till branschgemensam vägledning i frågor som rör att avsluta en affärsförbindelse vid otillräcklig kundkännedom utvecklas delar av den vägledning som har publicerats på detta område (mars 2019).

Öppen konsultation i juni 2019

UTKAST

## Innehållsförteckning

5.3 Avsluta affärsförbindelse.....	3
Inledning.....	3
Penningtvättslagen och annan lagstiftning.....	3
Otillräcklig kundkänedom som grund för uppsägning enligt avtal.....	4
Att vidta åtgärder för bedömningen av om en affärsförbindelse måste avslutas enligt penningtvättslagen.....	4
Tidsram för att uppnå tillräcklig kundkänedom.....	5
Stegvis process.....	5
Exempel på åtgärder i den stegvisa processen.....	5
Exempel på modell för att inhämta uppgifter från kunden.....	6
Gemensamma kunder inom en koncern - utkontraktering.....	7
Dela information inom en koncern om otillräcklig kundkänedom.....	7
Sammanfattning.....	7
2 kap. 9 § penningtvättslagen och 2 kap. 3 § penningtvättsföreskrifterna.....	7
Andra relevanta uppgifter.....	8
Något om förbuden och undantagen från att dela information samt den s.k. banksekretessen... ..	8
Hantering av kundens tillgodohavanden vid avslut av affärsförbindelse.....	9

Simpts vägledning tas fram av sju organisationer i finansbranschen och deras medlemmar. Den utgår från medlemmarnas behov av vägledning och är inte avsedd att vara heltäckande.

Vägledningen beskriver hur branschen tolkar och tillämpar penningtvättsregelverket i aktuella delar.

Vägledningen ersätter inte lagar, föreskrifter och andra rättskällor. Dessa måste alltid beaktas och tillämpas i förekommande fall.

Det finns inte någon skyldighet att använda vägledningen. Den som använder vägledningen måste alltid göra bedömningen om vägledningen är tillämplig i det enskilda fallet.

Denna del av vägledningen är branschgemensam. Den är relevant för alla verksamhetsutövare, om inte annat anges, och ska läsas tillsammans med och kompletterar den grundläggande vägledningen inom kundkännedom. Rubriknumreringen motsvarar numreringen i den grundläggande vägledningen.

I denna del av vägledningen hänvisas bl.a. till lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt (penningtvättslagen) och Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2017:11) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism (penningtvättsföreskrifterna).

## 5.3 Avsluta affärsförbindelse

### Inledning

Denna del av vägledningen tar sikte på frågor om att hantera och vid behov avsluta en affärsförbindelse vid otillräcklig kundkännedom. Frågor om att avsluta en affärsförbindelse vid misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism hanteras inte här.

Frågorna som rör att avsluta en affärsförbindelse är komplexa. Ofta uppstår frågor om hur annan lagstiftning, som också reglerar affärsförbindelsen, ska hanteras. Än så länge saknas avgöranden från domstol och Allmänna reklamationsnämnden (ARN) vad gäller att med stöd av penningtvättslagen avsluta en affärsförbindelse på grund av otillräcklig kundkännedom.

### Penningtvättslagen och annan lagstiftning

Enligt 3 kap. 1 § penningtvättslagen är en verksamhetsutövare förhindrad att ingå eller upprätthålla en affärsförbindelse när denne bedömer att den inte har tillräcklig kundkännedom för att hantera risken för penningtvätt eller finansiering av terrorism och övervaka och bedöma kundens aktiviteter och transaktioner enligt 4 kap. 1 och 2 §§ penningtvättslagen.

Frågan om penningtvättslagens företräde framför annan lagstiftning har inte behandlats särskilt utförligt i förarbetena till penningtvättslagen (prop. 2016/17:173). Det uttalas att penningtvättslagens krav på att uppnå tillräcklig kundkännedom går före rätten till ett betalkonto med grundläggande funktioner i betaltjänstlagen och före den kontraheringsplikt som följer av lagen om insättningsgaranti, dvs. rätten att göra insättning på konto som omfattas av insättningsgarantin (se s. 255). Att rätten till betalkonto är underordnad penningtvättsregelverket framgår även av 4 a kap. 1 § betaltjänstlagen. Det kan också noteras att Finansutskottet har uttalat att 3 kap. 1 § penningtvättslagen "självkänt ska gälla framgent", med anledning av en fråga (hemställan, se länk nedan) om en betaltjänstleverantör med stöd av 3 kap. 1 § penningtvättslagen kan nekas tillgång till betalkontotjänster enligt 7 kap. 5 § betaltjänstlagen (bet. 2017/18:FiU36 s. 39, se länk nedan).

Rätten till betalkonto med grundläggande funktioner och rätten att göra insättning på konto som omfattas av insättningsgarantin är exempel på rättigheter som får stå tillbaka i de fall verksamhetsutövaren inte kan uppnå tillräcklig kundkännedom för att hantera riskerna för penningtvätt eller finansiering av terrorism och övervaka och bedöma kundens aktiviteter och transaktioner. På många områden vållar det sällan några större problem att neka någon tillgång till olika produkter och tjänster, dvs. att neka någon att ingå en affärsförbindelse eller att genomföra en transaktion med hänvisning till att tillräcklig kundkännedom inte kan uppnås.

Svårigheterna uppstår oftast när det gäller att avsluta en redan ingången affärsförbindelse. Verksamhetsutövaren måste alltid göra en bedömning om förutsättningarna för att i det enskilda fallet avsluta en affärsförbindelse med stöd av penningtvättslagen. Verksamhetsutövaren bör också alltid kunna motivera sin bedömning att kundkännedomen antingen är tillräcklig eller sitt beslut att avsluta en affärsförbindelse.

Hemställan

<https://www.swedishbankers.se/media/3709/fu180307f.pdf>

Finansutskottets betänkande 2017/18:FiU36

<https://data.riksdagen.se/fil/4C4EF3ED-29EC-417D-9B1A-3BD5302F99E8>

### Otillräcklig kundkännedom som grund för uppsägning enligt avtal

I många fall har verksamhetsutövaren möjlighet att träffa avtal med kunden om att affärsförbindelsen ska sägas upp om verksamhetsutövaren inte har tillräcklig kännedom om kunden. Det innebär att otillräcklig kundkännedom anges som en särskild uppsägningsgrund i avtalet. Det blir alltså fråga om uppsägning på avtalsrättslig grund och 3 kap. 1 § penningtvättslagen behöver inte användas som stöd för att avsluta affärsförbindelsen.

När det finns möjlighet att avsluta affärsförbindelsen på avtalsrättslig grund kan det vara lämpligt att inkludera särskilda villkor (t.ex. användarvillkor) där det anges att verksamhetsutövaren har rätt att när som helst under affärsförbindelsen begära in kompletterande uppgifter av kunden, att kunden förbinder sig att tillhandahålla denna information till verksamhetsutövaren och att verksamhetsutövaren, med beaktande av vad som följer av lag, har rätt att avsluta affärsförbindelsen med kunden om uppgifterna inte tillhandahålls. Av villkoren kan också framgå hur informationen ska tillhandahållas och vilken tidsfrist som gäller.

### Att vidta åtgärder för bedömningen av om en affärsförbindelse måste avslutas enligt penningtvättslagen

I vissa fall kan det vara uppenbart att det saknas tillräcklig kundkännedom för att kunna hantera risken och övervaka och bedöma kundens aktiviteter och transaktioner och att tillräcklig kundkännedom inte heller bedöms kunna uppnås genom olika åtgärder. I de fallen behöver några särskilda åtgärder i regel inte vidtas, dvs. några åtgärder utöver att avsluta affärsförbindelsen. I andra fall kan en hel del åtgärder vara lämpliga att vidta för att bedöma om kundkännedomen är tillräcklig och affärsförbindelsen därmed kan fortsätta eller om affärsförbindelsen måste avslutas. Detta bör kunna göras stegvis.

Om åtgärderna leder till att verksamhetsutövaren kan göra en rimligt säker bedömning att kundkännedomen är tillräcklig för att hantera risken och att övervaka kundens aktiviteter och transaktioner, bör affärsförbindelsen i regel kunna fortsätta.

### Tidsram för att uppnå tillräcklig kundkännedom

Verksamhetsutövaren ska ha tillräcklig kännedom om sina kunder. Det finns dock inte något krav i penningtvättslagen eller penningtvättsföreskrifterna på hur snabbt en verksamhetsutövare måste agera vid otillräcklig kundkännedom. Regelverket är riskbaserat. Detta bör innebära att verksamhetsutövaren riskbaserat kan avgöra t.ex. inom vilka tidsfrister en kund måste svara på verksamhetsutövarens frågor. I de fall risken som kan förknippas med affärsförbindelsen är hög, bör verksamhetsutövaren agera skyndsamt och t.ex. krav ställas på kunden att inkomma med svar snabbare än i de fall risken är låg.

### Stegvis process

Kravet på att en affärsförbindelse inte får upprätthållas vid otillräcklig kundkännedom bedöms alltså inte innebära att affärsförbindelsen i regel måste upphöra mer eller mindre direkt i sin helhet. Verksamhetsutövaren bör – i de fall det är möjligt och lämpligt – kunna tillämpa en stegvis process för att uppnå tillräcklig kundkännedom. I vissa fall kan det räcka med någon eller några få åtgärder (ett steg). I andra fall kan flera åtgärder (flera steg) behöva vidtas.

Den stegvisa processen innebär att åtgärder och bedömningar görs successivt. Efter att en eller flera åtgärder har vidtagits, gör verksamhetsutövaren en ny bedömning av om kundkännedomen är tillräcklig och risken därmed har blivit sådan att den kan hanteras och kundens aktiviteter och transaktioner kan övervakas och bedömas.

Exempelvis skulle en verksamhetsutövare, som inte har tillräcklig kundkännedom om en fondandelsägare, kunna hindra transaktioner på fondkontot och därigenom hantera risken för att verksamheten/fondkontot utnyttjas för penningtvätt eller finansiering av terrorism. Eftersom verksamhetsutövaren inte tillåter några transaktioner, bör frågan om kundkännedomen är tillräcklig för att övervaka och bedöma kundens transaktioner också kunna anses vara hanterad. Situationen uppstår i regel när kunden inte inkommer med efterfrågade uppgifter och avser både de som blev kunder innan nuvarande krav på kundkännedom infördes och de som blivit kunder senare och där ytterligare uppgifter behövs inom ramen för den löpande uppföljningen. Åtgärden innebär att kunden inte tillåts göra någon transaktion innan denne lämnar de uppgifter som verksamhetsutövaren bedömer behövs.

En verksamhetsutövare kan också avveckla produkter och tjänster. Detta kan göras på olika sätt. Ett bolån skulle t.ex. kunna hanteras som en s.k. avvecklingskredit (avvecklingsarrangemang). Kunden tillåts inte skaffa nya produkter och tjänster och får inte heller del av t.ex. några meraffärer. Kunden kan hänvisas till att erlägga betalning med avier i stället för kontodebitering.

Verksamhetsutövaren bör alltid dokumentera sin bedömning och vidtagna åtgärder.

### Exempel på åtgärder i den stegvisa processen

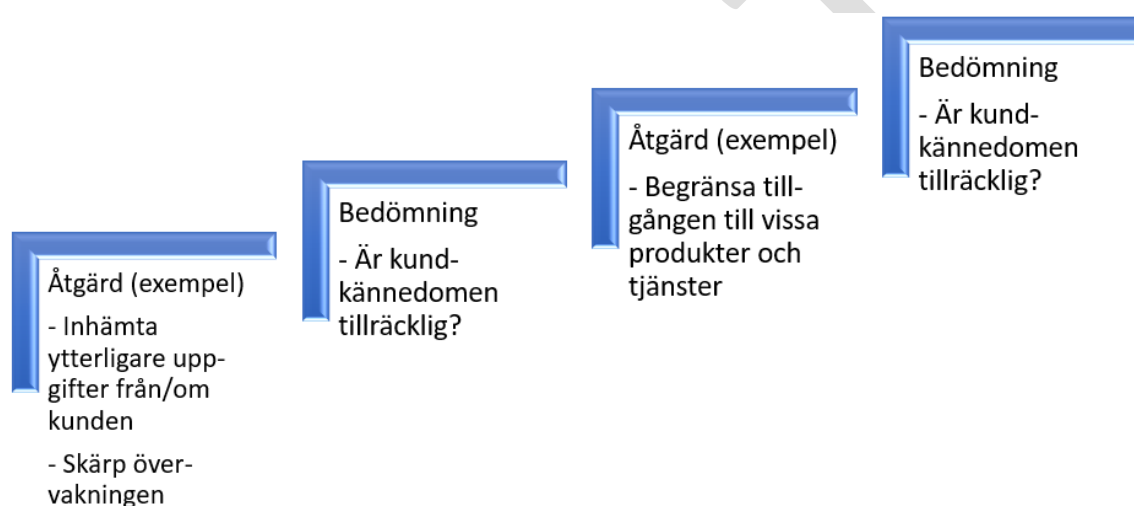
Nedan anges några exempel på åtgärder som verksamhetsutövaren kan vidta i syfte att uppnå tillräcklig kundkännedom beträffande en befintlig kund, alltså åtgärder som kan vidtas inom ramen för en redan ingången affärsförbindelse. Åtgärderna behöver inte vidtas i den angivna ordningen.

- Inhämta ytterligare uppgifter om kunden.
- Begär att kunden lämnar de uppgifter som behövs (se vidare nedan under Exempel på modell för att inhämta uppgifter från kunden).
- Skärp övervakningen av kundens transaktioner och aktiviteter.
  - Det bör noteras att möjligheten till övervakning kan vara beroende av vilket systemstöd som verksamhetsutövaren har. Systemstödet bör sättas i relation till den verksamhet som bedrivs. De verktyg som verksamhetsutövaren har för övervakning bör

omfattas av bedömningen av om risken kan hanteras. Även manuell övervakning kan förekomma.

- Begränsa tillgången – helt eller delvis – till de produkter och tjänster som kunden har för att hantera sin ekonomi, t.ex. internetbank och Swish, i de fall det är möjligt. Att begränsa produkter och tjänster kan vara ett sätt att förmå en kund som inte svarar på verksamhetsutövarens frågor att tillhandahålla de uppgifter som verksamhetsutövaren efterfrågar.
- Tillåt inte kunden att skaffa nya produkter och tjänster, bl.a. sådana som kan ge tillgång till medel.
- Begränsa insättningen av premier i en försäkring, när det är möjligt.
- Säg upp produkter och tjänster med stöd av avtalsvillkoren, i de fall avtalsvillkoren medger det.
- Avsluta produkter och tjänster med stöd av penningtvättslagen, om verksamhetsutövaren bedömer att det finns förutsättningar för detta.

Illustration exempel på stegvis process



Illustrationen är ett exempel på stegvis process. I vissa fall kan det räcka med att t.ex. inhämta ytterligare uppgifter om kunden för att kunna göra en rimligt säker bedömning av om kundkännedomen är tillräcklig för att hantera risken och för att övervaka kundens aktiviteter och transaktioner. Då behöver verksamhetsutövaren inte gå vidare i den stegvisa processen utan kan stanna. I andra fall kan flera steg behöva vidtas. Åtgärderna behöver inte vidtas i den angivna ordningen.

Exempel på modell för att inhämta uppgifter från kunden

Verksamhetsutövaren kontakter kunden med en begäran om att kunden ska skicka in de uppgifter som verksamhetsutövaren behöver för att uppnå tillräcklig kundkännedom. Uppgifterna kan också begäras vid möte eller per telefon. I samband med begäran bör anges inom vilken tid som kunden ska ha inkommit med svar. Tidsfristen bör bestämmas riskbaserat. När risken medger det skulle exempelvis kundens ålder och därmed sammanhängande möjlighet att efterkomma verksamhetsutövarens begäran kunna inverka på bedömningen i det enskilda fallet av hur lång tid som är lämplig

Verksamhetsutövaren bör antingen samtidigt med begäran eller i samband med att kunden i förekommande fall påminns om begäran, förklara för kunden att det finns en skyldighet för verksamhetsutövaren att ha tillräcklig kundkännedom och att uppgifterna begärs in, trots att det är fråga om en befintlig affärsförbindelse (kunden redan är kund).

Verksamhetsutövaren bör förklara konsekvenserna av att begärda uppgifter inte lämnas inom den angivna tiden. Konsekvenserna kan vara att ytterligare produkter och tjänster inte kommer att tillhandahållas eller att produkter och tjänster kommer att begränsas, sägas upp (när möjligt) eller avslutas.

I de fall det blir aktuellt att avsluta affärsförbindelsen kan kunden informeras om att detta kommer att ske vid en viss angiven tidpunkt.

Det bör i sammanhanget noteras att i de fall affärsförbindelsen avslutas utan att några särskilda åtgärder först vidtas (dvs. åtgärder utöver att avsluta affärsförbindelsen), blir det i normalfallet fråga om att skriftligen informera kunden i efterhand om att affärsförbindelsen har avslutats.

Det bör framgå av verksamhetsutövarens interna rutiner vilka åtgärder som vidtas i de fall verksamhetsutövaren inte har tillräcklig kännedom och behöver kontakta kunden för att få de uppgifter som behövs.

### Gemensamma kunder inom en koncern - utkontraktering

I vissa fall kan t.ex. ett dotterbolags produkter och tjänster – enligt avtal – distribueras genom moderbolaget. Moderbolaget kan då även genomföra åtgärder för kundkännedom för dotterbolagets räkning (enligt bestämmelserna om utkontraktering/outsourcing i 3 kap. 24 § penningtvättslagen). Detta kan också omfatta beslut om att begränsa eller spärra åtkomsten till produkterna och tjänsterna eller att avsluta affärsförbindelsen vid otillräcklig kundkännedom.

### Dela information inom en koncern om otillräcklig kundkännedom

#### Sammanfattning

Information om att och på vilken grund tillräcklig kundkännedom inte har uppnåtts beträffande en kund eller någon som är på väg att bli kund bör i vissa fall kunna delas inom en koncern, så att övriga verksamhetsutövare inom koncernen kan beakta denna information i sin riskbedömning. Det innebär inte att alla företag i koncernen ska ha tillgång till de andra företagens alla uppgifter om kunderna, utan det är viktigt att veta varför en uppgift delas. Det specifika syftet med informationsutbytet ska vara att motverka och förhindra penningtvätt eller finansiering av terrorism och de uppgifter som är föremål för utbyte ska vara relevanta för detta syfte.

#### 2 kap. 9 § penningtvättslagen och 2 kap. 3 § penningtvättsföreskrifterna

Enligt 2 kap. 9 § penningtvättslagen ska det finnas gemensamma rutiner och riktlinjer för en koncern. Dessa ska åtminstone omfatta rutiner och riktlinjer för behandling av personuppgifter och informationsutbyte inom koncernen för att säkerställa att information om misstänkt penningtvätt och finansiering av terrorism och andra relevanta uppgifter vid behovs sprids till berörda inom koncernen.

Den information som ska kunna utbytas är sådan som har betydelse för hela koncernens förmåga att motverka och förhindra penningtvätt eller finansiering av terrorism. Ett exempel på sådana uppgifter är misstänkt penningtvätt eller finansiering av terrorism. Att en kund har rapporterats för misstänkt penningtvätt eller finansiering av terrorism förutsätts således, på samma sätt som är fallet i filialiserade verksamheter, kunna ha relevans för alla dotterbolag inom koncernen. Informationen kan vara användbar bl.a. om den person som rapporterats försöker bli kund hos en annan verksamhetsutövare i koncernen. Informationsutbyte kan avse också annan relevant information. Ett exempel kan vara information rörande en och samma misstänkta transaktion som finns hos olika dotterbolag. Även annan information än sådan som rör misstankar om misstänkt penningtvätt eller finansiering av terrorism kan vara relevant att sprida (se prop. 2016/17:173 s. 216, 515 och 516).

Av 2 kap. 3 § penningtvättsföreskrifterna följer att rutinerna ska omfatta hur information får delas inom koncernen om kundkännedom, konto- och transaktionsinformation och annan relevant information för att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism. Information får delas när det är motiverat utifrån risk för penningtvätt och finansiering av terrorism, vilket är en bedömning som företagen måste göra (se Finansinspektionens beslutspromemoria FI Dnr 16–2467 s. 12).

2 kap. 9 § penningtvättslagen och 2 kap. 3 § penningtvättsföreskrifterna bör därför tolkas så att även visst slag av information, som inte faller inom tillämpningen av 4 kap. penningtvättslagen, ska kunna delas.

#### Andra relevanta uppgifter

Frågan är vad som avses med "andra relevanta uppgifter", det som enligt vad som uttalas i motiven är "annan information än sådan som rör misstankar".

Det får anses vara högst relevant att inom en koncern kunna dela information om att något av företagen i koncernen inte har uppnått tillräcklig kundkännedom för att kunna hantera risken för penningtvätt eller finansiering av terrorism eller för att kunna övervaka och bedöma kundens aktiviteter och transaktioner. Det handlar om uppgifter som rör varför tillräcklig kundkännedom inte kunde uppnås, utan att man hamnar i 4 kap. penningtvättslagen. Uppgifterna ska ha relevans för att kunna motverka penningtvätt och finansiering av terrorism i koncernen. Denna typ av information bedöms kunna inrymmas inom "andra relevanta uppgifter", så länge som det specifika syftet med informationsutbytet är att motverka och förhindra penningtvätt eller finansiering av terrorism och de uppgifter som är föremål för utbyte är relevanta för detta syfte. I dessa fall utgör informationsutbytet ett led i verksamhetsutövarens uppfyllelse av sina skyldigheter enligt penningtvättslagen. Det innebär då att överföringen av uppgifterna inte sker obehörigen, d.v.s. inte i strid med t.ex. tystnadsplikten i 1 kap. 10 § lagen (2003:297) bank- och finansieringsrörelselagen, den s.k. banksekretessen.

Informationsutbytet förutsätter att det finns rutiner och riktlinjer för utbytet, att det är motiverat utifrån risk för penningtvätt och finansiering av terrorism och – vad gäller affärsförbindelser och enstaka transaktioner som nekas – att kravet på att bevara handlingar och uppgifter har inträtt. Resonemanget gäller även för verksamhetsutövare och deras filialer.

Genom att dela information på detta sätt skapas kommunikationsvägar för att hantera situationen att exempelvis moderbolaget, t.ex. en bank, avslutar en affärsförbindelse med en kund, som också är kund hos ett dotterbolag, t.ex. ett fondbolag eller försäkringsföretag. Varje verksamhetsutövare inom koncernen bör dock göra sin egen riskbedömning av kunden och själv avgöra om risken kan hanteras. Exempelvis skulle ett företag som har en grupplivförsäkring kunna bedöma att det kan hantera risken med en kund även om inte en bank, som ingår i samma koncern, kan göra det.

#### Något om förbuden och undantagen från att dela information samt den s.k. banksekretessen

I sammanhanget kan noteras att det i 4 kap. 9 § första stycket penningtvättslagen finns ett förbud mot att obehörigen röja att en bedömning enligt 4 kap. 2 § har utförts, har utförts eller kommer att utföras eller att uppgifter har lämnats enligt 4 kap. 3 eller 6 §. I andra stycket andra punkten finns ett undantag från detta förbud vad gäller koncerner.

I 5 kap. 8 § penningtvättslagen finns ett förbud mot att samköra register med uppgifter om misstänkt penningtvätt eller finansiering av terrorism. I 5 kap. 9 § finns ett undantag från detta förbud vad gäller koncerner.

Det finns inte något motsvarande förbud mot att dela information om misstänkt penningtvätt och finansiering av terrorism på annat sätt än genom samkörning av register och inte heller något förbud



mot att dela andra relevanta uppgifter. Den delningen eller röjandet regleras i stället av bestämmelser i andra regelverk, bl.a. av den s.k. banksekretessen i 1 kap. 10 § lagen (2003:297) om bank- och finansieringsrörelse, som innebär att enskildas förhållanden till kreditinstitut inte obehörigen får röjas.

2 kap. 9 § penningtvättslagen förutsätter att uppgifter om misstänkt penningtvätt eller finansiering av terrorism och "andra relevant uppgifter" delas inom en koncern, annars skulle bestämmelsen om rutiner och riktlinjer kring detta inte kunna tillämpas. Eftersom 2 kap. 9 § får anses ge stöd för att dela uppgifter som är relevanta för verksamhetsutövarens möjligheter att bekämpa penningtvätt och finansiering av terrorism är röjandet inte obehörigt, vilket innebär att det inte strider mot den s.k. banksekretessen.

Det bör också noteras att den personuppgiftsbehandling som sker enligt penningtvättslagen är tillåten enligt EU:s dataskyddsförordning. Uppgifterna anses regelmässigt vara av allmänt intresse, åtminstone utgör de rättsliga förpliktelser (se prop. 2017/18:142 s. 27 och 28).

### [Hantering av kundens tillgodohavanden vid avslut av affärsförbindelse](#)

Kunden kan inte nekas att ta ut sina tillgodohavanden, om det inte finns ett dispositionsförbud eller annat myndighetsbeslut som hindrar kunden från att förfoga över medlen, däremot kan det sätt på vilket det sker bestämmas och begränsas av verksamhetsutövaren.

Beroende på den närmare grunden för att affärsförbindelsen har avslutats, kan verksamhetsutövaren göra bedömningen att kundens tillgodohavanden kan föras över till konto hos en annan verksamhetsutövare, om kunden begär det. I andra fall kan detta bedömas vara mindre lämpligt, varför medlen får hanteras på annat sätt, t.ex. genom att kunden får en postväxel eller ett utbetalningskort.