



"JAG ÖNSKAR ATT SVENSKA BANKER KUNDE GÖRA
DET LÄTTARE FÖR KUNDER SOM INTE BOR I SVERIGE."

EN RAPPORT OM UTLANDSSVENSKARNAS ERFARENHETER AV
TILLGÅNG TILL GRUNDLÄGGANDE SVENSKA BANKTJÄNSTER.

 SVENSKAR I VÄRLDEN

För mer information



Innehållsförteckning

INNEHÅLLSFÖRTECKNING	1
UTLANDSSVENSKARNAS ERFARENHETER AV TILLGÅNG TILL GRUNDLÄGGANDE SVENSKA BANKTJÄNSTER	2
1. Sammanfattning	2
2. Bakgrund och syfte	3
3. Resultat	4
3.1 Utbredda svårigheter att få tillgång till svenska banktjänster	4
3.2 Problemen inte begränsade till enskilda banker	5
3.3 Vanligare med problem utanför EU/EES	5
3.4 BankID – tillgång, hinder och betydelse	5
3.5 Utlandssvenskars egna beskrivningar	6
BankID som en grundförutsättning för vardag och samhällskontakter	6
Krav på fysisk närvaro och svensk ID-handling som höga trösklar	6
Svårigheter att förnya BankID	7
Samordningsnummer och barn som särskilt drabbade	7
Känslan av misstänkliggörande	7
Principiell kritik mot att digital identitet är bankstyrd	8
4. Avslutning	9

Utlandssvenskarnas erfarenheter av tillgång till grundläggande svenska banktjänster

1. Sammanfattning

Svårigheter att få tillgång till och behålla grundläggande svenska banktjänster är ett problem för många utlandssvenskar. I Svenskar i Världens undersökning uppger 73,8 procent av deltagarna att de har upplevt problem med tillgången till svenska banktjänster under tiden de bott utomlands. BankID är en central del av problematiken.

Utmaningarna är särskilt framträdande bland utlandssvenskar bosatta utanför EU/EES. Av dem som upplevt problem uppger cirka 80 procent att de bodde utanför EU/EES när problemen uppstod. Undersökningen visar också att problemen inte är begränsade till enskilda bankaktörer.

2. Bakgrund och syfte

Det bor närmare 700 000 svenskar utomlands.¹ Många av dessa har ekonomiska och praktiska kopplingar till Sverige trots att de är bosatta utomlands. För att kunna betala räkningar, ta emot pension eller andra utbetalningar, hantera skatt, äga eller förvalta bostad samt planera en återflytt är tillgång till grundläggande svenska banktjänster – som betalkonto och BankID – i praktiken en nödvändig förutsättning.

Enligt EU:s betalkontodirektiv (2014/92/EU) och dess genomförande i svensk rätt har konsumenter som är bosatta inom EU/EES rätt till ett grundläggande betalkonto.² Trots detta vittnar allt fler utlandssvenskar i kontakt med Svenskar i Världen om ett tilltagande problem att få access till grundläggande banktjänster.

Syftet med rapporten är därför att ge en samlad bild av de problem utlandsbosatta möter i tillgången till grundläggande svenska banktjänster.

Undersökningen genomfördes mellan 22 oktober och 12 december 2025 och spreds via Svenskar i Världens nyhetsbrev, sociala medier och till organisationens medlemmar. Totalt deltog cirka 1 100 personer i undersökningen.

¹ https://www.sviv.se/wp-content/uploads/2022/07/Kartlaggning-2022_Svenskar-i-varlden.pdf

² https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/access-bank-accounts_en

3. Resultat

3.1 Utbredda svårigheter att få tillgång till svenska banktjänster

Undersökningen visar att problem med tillgång till svenska banktjänster är vanligt förekommande bland utlandssvenskar. På frågan ”Har du upplevt problem med en svensk bank under tiden du bott utomlands?” uppger 73,8 procent att de har gjort det – antingen som kund, tidigare kund eller vid försök att bli kund. 26,2 procent uppger att de inte haft några problem.

De som upplevt problem anger flera återkommande typer av svårigheter. Det vanligaste enskilda problemet är att ha blivit nekad BankID, vilket 41,5 procent uppger. Därefter uppger 27,3 procent att de blivit av med sitt svenska bankkonto och 27,1 procent att de blivit nekade att bli kund i en svensk bank.

Vidare uppger respondenter att de:

- blivit nekade att öppna ett depåkonto för handel med aktier eller fonder (17,7 procent)
- blivit nekade andra banktjänster, såsom kort eller autogiro (16,8 procent)
- blivit nekade att öppna ett sparkonto (16,1 procent)
- blivit nekade banklån (11,4 procent)
- blivit nekade att öppna konto i samband med arv (4,2 procent)

Resultaten visar att problemen spänner över både grundläggande banktjänster och mer avancerade finansiella tjänster.

För att fånga upp fler typer av svårigheter än de angivna svarsalternativen fanns möjlighet till fritextsvar. De förstärker bilden genom att exemplifiera BankID-relaterade hinder, krav på fysisk närvaro, problem kopplade till samordningsnummer samt frysta konton och praktiska betalningssvårigheter i vardagen återkommer i respondenternas beskrivningar.

Eftersom respondenterna haft möjlighet att ange flera svarsalternativ kan flera typer av problem förekomma parallellt.

3.2 Problemen inte begränsade till enskilda banker

Undersökningen visar att de upplevda problemen inte är begränsade till en enskild bankaktör, utan förekommer hos flera stora svenska banker. De banker där flest respondenter uppger att de haft svårigheter är Swedbank (41,5 procent), följt av Nordea (30,2 procent), SEB (25,2 procent) och Handelsbanken (21,5 procent). Därutöver nämns även andra banker och finansiella aktörer, såsom Avanza, Danske Bank, Skandiabanken, Länsförsäkringar Bank och ICA Banken.

Eftersom respondenterna haft möjlighet att ange en eller flera banker kan problem ha uppstått parallellt hos flera aktörer.

3.3 Vanligare med problem utanför EU/EES

Av de respondenter som upplevt problem uppger cirka 80 procent att de bodde i ett land utanför EU/EES när problemen uppstod, medan cirka 20 procent uppger att de bodde inom EU/EES.

Bland länder utanför EU/EES återkommer särskilt USA och Australien, följt av bland annat Storbritannien, Kanada, Kina, Thailand och Förenade Arabemiraten. Även inom EU/EES rapporteras problem, med exempel från bland annat Spanien, Tyskland, Nederländerna, Belgien och Frankrike.

Eftersom respondenterna haft möjlighet att ange flera länder kan problem ha uppstått parallellt i fler än ett land.

3.4 BankID – tillgång, hinder och betydelse

En stor andel av respondenterna uppger att de i dag saknar tillgång till svenskt BankID. Av de respondenter som besvarade frågan uppger 56,8 procent att de har tillgång till BankID, medan 40,9 procent uppger att de inte har tillgång. Ytterligare 2,3 procent uppger att de är osäkra på om de har tillgång.

För dem som saknar BankID framträder tydliga hinder. Den vanligaste angivna orsaken är att respondenten inte är kund i en svensk bank, vilket 48,8 procent uppger. Nästan lika många (45,1 procent) anger andra skäl. I fritextsvaren från dem som angivit ”annat” återkommer flera typer av praktiska och administrativa hinder, till exempel krav på fysisk närvaro, krav på

svensk ID-handling samt svårigheter att förnya eller få tillbaka BankID i samband med byte av mobiltelefon. Vissa uppger att de saknar BankID på grund av samordningsnummer (4,4 procent). Endast 1,7 procent uppger att de inte har något behov av svenskt BankID.

BankID upplevs som mycket viktigt av dem som saknar tillgång och som besvarade frågan. 60,8 procent anger att tillgång till BankID är mycket viktig och 29,8 procent att den är ganska viktig.

3.5 Utlandssvenskars egna beskrivningar

De öppna kommentarerna ger en fördjupad bild av de hinder som framgår i resultaten och visar hur problemen påverkar vardag, ekonomi och relationen till Sverige. Kommentarer bekräftar de kvantitativa resultaten och synliggör hur bristande tillgång till banktjänster – i synnerhet BankID – kan leda till ett praktiskt och socialt utanförskap. Flera återkommande teman framträder.

BankID som en grundförutsättning för vardag och samhällskontakter

Många beskriver BankID som en nödvändig nyckel till såväl banktjänster som andra samhällstjänster. Avsaknad av BankID innebär att vardagliga aktiviteter och myndighetskontakter försvåras eller blir omöjliga.

Det är fruktansvärt besvärligt att inte ha tillgång till BankID. Det är krångligt att ta hand om betalningar, pensioner, man har inte tillgång till Swish, det är en mardröm.

Jag kan inte ändra mitt pensionssparande på nätet utan ett BankID.

Jag har fritidshus i Sverige, men har problem med betalningar utan tillgång till BankID.

Omöjligt att förbereda återflytt, t ex köpa bostad utan bankkonto och BankID.

Jag kunde inte ta emot pengar från arv. Jag kunde inte använda pengar i kontakter från ett dödsbo. Jag nekas debitkort och bankkonto, vilket behövs än mer i dag då kontanter inte accepteras. Jag nekas åtkomst till flera olika tjänster då jag inte kan ha BankID.”

Jag hade haft mitt konto hos Nordea i över 40 år och fick för ett par år sedan ett brev där man beslutat att stänga ner mitt konto och därmed mitt BankID också. De ansåg inte att jag hade behov av mitt konto.

Krav på fysisk närvaro och svensk ID-handling som höga trösklar

Vissa bankärenden kräver personliga besök i Sverige, vilket är svårt och kostsamt för utlandsbosatta. Krav på giltig svensk ID-handling beskrivs som ytterligare en praktisk barriär.

Problemet är oftast att man måste besöka ett bankkontor för att kunna få hjälp. Vilket är väldigt svårt om man är bosatt utomlands.

Omöjligt att förnya BankID utan att skaffa nytt svenskt pass, vilket i Australien innebär en väldigt dyr historia eftersom man måste åka till Canberra.

Svårigheter att förnya BankID

För att förnya BankID använder man oftast sin banks app eller internetbank, där man loggar in med sitt befintliga BankID (eller dosa/säkerhetskod). Om BankID har gått ut behöver man oftast besöka ett bankkontor eller göra en digital ID-kontroll via sin bank med giltigt svenskt pass/nationellt ID-kort.

Flera beskriver hinder just vid förnyelse av BankID, exempelvis när det har gått ut eller i samband med byte av mobiltelefon när de saknar giltig svensk ID-handling eller inte kan besöka bankkontor i Sverige.

BankID kan du bara få på kontoret i Sverige in person.

Jag måste resa till Sverige för att få nytt BankID. Det gamla försvann vid byte av mobiltelefon.

Samordningsnummer och barn som särskilt drabbade

För att kunna skaffa ett BankID måste man ha ett svenskt personnummer, vara kund i någon av de banker som ger ut BankID och ha identifierat sig med en godkänd svensk ID-handling. Personer med samordningsnummer utestängs därmed från BankID, vilket skapar praktiska problem.

Mina vuxna barn (födda utomlands 2001 och 2003) är utestängda från hela svenska systemet pga att BankID inte ges till samordningsnummer. Fullkomligt hopplöst på alla plan!

Jag vill öppna ett svenskt konto till min dotter (14 år) så att hon får tillgång till BankID och Swish. Bara ett vanligt konto där man kan sätta över några hundra kronor så att hon kan köpa en glass då hon är på läger på somrarna. Då de inte tar kontanter någonstans så är det ett stort problem om man inte har tillgång till Swish.

Känslan av misstänkliggörande

Många beskriver känslan av misstänkliggörande för att man är utlandssvensk bankkund.

När man har kontakt med banken får man en känsla av att bli misstrodd. Ständiga krav på att fylla i skatterättslig hemvist (flera gånger per år), att få frågor om varifrån inkomsten kommer när det handlar om vanligt lönearbete. Att arbeta hårt, tjäna bra pengar på hederligt sätt men sedan känna sig misstrodd av "hemlandet" är... ledsamt.

Jag har varit i kund i samma bank hela mitt liv och så snart jag flyttade utomlands har jag blivit behandlad som att jag gjort något fel/kriminellt. Blev uppringd och utfrågad om en Swish från min pappa som också är kund i samma bank. Tonen i mejl och samtal är ungefär som i ett förhör gällande ekonomisk brottslighet.

Konton har blivit blockerade under tiden som banken kontrollerar svaren på frågorna om kundkännedom trots att det inte finns någon misstanke om oegentligheter. Man målas ut som en brottsling.

De behandlar utlandssvenskar som högrisk kunder.

Jag har bott utomlands i 29 år och sedan det införts strängare lagar mot penningtvätt så har bankens attityd ändrats. Eftersom man bor utomlands (oavsett att man är svensk medborgare och har varit kund i banken i 20 år före utflyttning utan några anmärkningar) så behandlas man nu med misstänksamhet.

Man spärrar/låser konton. Blir lite behandlad som kriminell för att man inte är skriven i Sverige. Även om du har varit kund i 20 år.

Det känns som att jag blir behandlad som om jag vore kriminell, när jag bara vill göra normala bankärenden i Sverige för att planera återflytt till Sverige efter 20+ år i USA.

Trots bolån via svensk bank med månadsbetalningar blev vi nekade att föra över pengar till svenska kontot.

Principiell kritik mot att digital identitet är bankstyrd

Flera ifrågasätter att tillgången till digital identifiering i praktiken avgörs av privata aktörer, trots att BankID fungerar som en central samhällsfunktion.

Hur kan det vara upp till en bank att godkänna/icke-godkänna en person att få ett ID?

4. Avslutning

Undersökningen visar sammantaget att tillgången till grundläggande svenska banktjänster i praktiken inte är självklar för många utlandssvenskar. Problemen framträder som strukturella och återkommande – särskilt för personer bosatta utanför EU/EES.

Resultaten visar att BankID har en central funktion långt bortom banksektorn och i praktiken fungerar som en nyckel till såväl vardagliga tjänster som kontakter med myndigheter och samhället i stort. Samtidigt framgår att tillgången till BankID ofta är beroende av faktorer som fysisk närvaro i Sverige, bankrelation och tillgång till svensk ID-handling, vilket skapar höga trösklar för utlandsbosatta.

De öppna kommentarerna ger ytterligare djup åt resultaten och visar hur dessa hinder får konkreta konsekvenser för vardag, ekonomi, familjeliv och möjligheten att upprätthålla en fungerande relation till Sverige.

Bankerna har att förhålla sig till omfattande regelverk kring kundkännedom och åtgärder mot penningtvätt, vilket är centralt för att motverka ekonomisk brottslighet. Enligt Finansinspektionen³ ska detta arbete bygga på bedömningar i det enskilda fallet. Samtidigt väcker undersökningen frågor om det är schablonmässiga bedömningar som görs snarare än individuella riskbedömningar.

Det är i sammanhanget viktigt att påminna om att lagen om betaltjänster inte ger banker rätt att säga upp betalkonton med grundläggande funktioner enbart på grund av att kunden är bosatt utanför EES. Allmänna reklamationsnämnden (ARN) konstaterade detta i ett avgörande från 2024⁴ och hänvisade då till proposition 2016/17:129⁵, där det vid genomförandet av betalkontodirektivet i svensk rätt framgår att en flytt utanför EES i sig inte ska utgöra grund för att avsluta ett sådant konto.

Mot denna bakgrund behöver regeringen skyndsamt säkerställa att svenska medborgare bosatta utomlands inte hamnar i finansiell och digital exkludering på grund av sin bosättning. Det kan

³ <https://www.svd.se/a/pPOPl6/fi-granskar-avstangda-bankkonton>

⁴ <https://www.sviv.se/wp-content/uploads/2025/01/Beslut-ARN.pdf>

⁵ <https://www.regeringen.se/contentassets/0935c37c46bc4524a0922bd2e77ce8b0/tillgang-till-betalkonto-med-grundlaggande-funktioner-prop.-201617129>

göras genom att säkerställa att Finansinspektionens pågående uppdrag⁶ också leder till vägledning som fungerar i ärenden där kunden är bosatt utomlands. Särskilt viktigt är att bosättning i tredjeland inte i sig kan ligga till grund för uppsägning av betalkonto med grundläggande funktioner, samt att personer med styrkt samordningsnummer inte utestängs från grundläggande bank- och betaltjänster.

⁶ <https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2026/01/uppdrag-till-finansinspektionen-att-underlatta-for-bankerna-att-uppfylla-sina-skyldigheter-att-tillhandahalla-grundlaggande-banktjanster/>

Källförteckning

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (2024-12-27). *Beslut, Änr 2024-05032*.

<https://www.sviv.se/wp-content/uploads/2025/01/Beslut-ARN.pdf>

Europeiska kommissionen (u.å.). *Access to bank accounts*.

https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/access-bank-accounts_en

Dahlberg, J. (2025-02-14). "Banker granskas – kan säga upp konton i onödan". *Svenska Dagbladet*. <https://www.svd.se/a/pPOPl6/fi-granskar-avstangda-bankkonton>

Regeringen (2017). *Tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner*. Regeringens proposition 2016/17:129. Stockholm: Finansdepartementet.

<https://www.regeringen.se/contentassets/0935c37c46bc4524a0922bd2e77ce8b0/tillgang-till-betalkonto-med-grundlaggande-funktioner-prop.-201617129>

Regeringen (2026). *Uppdrag till Finansinspektionen att underlätta för bankerna att uppfylla sina skyldigheter att tillhandahålla grundläggande banktjänster*.

Regeringsuppdrag. <https://www.regeringen.se/regeringsuppdrag/2026/01/uppdrag-till-finansinspektionen-att-underlatta-for-bankerna-att-uppfylla-sina-skyldigheter-att-tillhandahalla-grundlaggande-banktjanster/>

Svenskar i Världen (2022). *Kartläggning 2022 av utlandssvenskar*.

https://www.sviv.se/wp-content/uploads/2022/07/Kartlaggning-2022_Svenskar-i-varlden.pdf