



## Guide til adgang til bankkonto for udsatte borgere

### Indledning

Kommunerne er sammen med Udbetaling Danmark ansvarlig for at sikre, at udsatte borgere får udbetalt offentlige ydelser. Det sker som udgangspunkt til borgerens Nemkonto. Samtidig er det meget svært for borgere at agere i en digital verden, hvor digitale betalinger udgør over 90 procent af de samlede betalinger.

Det er en forudsætning for at betale digitalt, at man har en bankkonto. Derfor er det afgørende for alle borgere i Danmark at have en bankkonto.

Denne guide har til formål at tydeliggøre, hvilke muligheder og generelle retningslinjer kommunale medarbejdere har for at støtte udsatte borgeres adgang til basale betalingskonti. Fokus er på at sikre lovmedholdelig praksis, høj faglighed og borgerens retssikkerhed i kommunens arbejde med økonomisk udsatte og sårbare grupper.

### Adgang til bankkonto

De fleste udsatte borgere modtager offentlige ydelser. Det sker oftest fra kommunerne eller fra Udbetaling Danmark, men i nogle tilfælde også fra statslige myndigheder. Fælles for alle myndigheder er, at udbetalinger af ydelser som udgangspunkt udbetales digitalt til borgerens Nemkonto.

#### Hvad er en Nemkonto?

En Nemkonto er en bankkonto, som banken eller borgeren har udpeget som Nemkonto. Det er altså en forudsætning for at have en Nemkonto, at borgeren har en bankkonto. Hvis borgeren ikke har en anden type af konto, vil det med få undtagelse altid være muligt at få en basal betalingskonto i alle danske banker.

#### Hvad er en basal betalingskonto?

En basal betalingskonto er en almindelig konto med grundlæggende funktioner som at indsætte/hæve kontanter, udføre/modtage betalingstransaktioner, betale med betalingskort, foretage direkte debiteringer (betalingsservice). Borgeren kan også tilgå netbank og kontoen kan registreres som borgerens NemKonto. En basal betalingskonto indeholder ikke lånefaciliteter, som f.eks. kassekredit. En basalbetalingskonto kan anvendes i EU samt lande med en finansiel aftale med EU (dvs. Norge, Island og Liechtenstein).

#### Hvilke borgere har ret til en basal betalingskonto?

- Alle borger som opholder sig lovligt i EU
- Alle EU-borgere som opholder sig i lande med en finansiel aftale med EU (dvs. Norge, Island og Liechtenstein).
- Ukrainere som opholder sig lovligt i Danmark.



## Hvad skal en borger gøre for at få en basal betalingskonto?

Borgeren skal rette henvendelse til en bank efter eget valg. Det kan både ske ved fysisk fremmøde eller ved digital eller telefoniske kontakt til banken. Pengeinstitutterne skal hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning om en basal betalingskonto åbne en sådan konto eller give afslag herpå.

Kommunen må gerne informere borgeren om sine rettigheder til at oprette en basal betalingskonto, eller på anden måde støtte borgere i dialogen med banken f.eks. ved at ledsage borgeren til møder med banken.

## Hvilken legitimation er gyldig når en borger skal ansøge om en basal betalingskonto.

Når en borger ønsker at oprette en basal betalingskonto, skal banken kunne fastslå borgerens identitet. Det sker som udgangspunkt med navn og CPR-nummer. Hvis borgeren ikke har et dansk CPR-nummer – fx ved kortvarigt ophold – kan et andet identifikationsnummer anvendes, som et gyldigt pas- eller kørekortnummer. Hvis det heller ikke foreligger, skal identifikationen som minimum indeholde borgerens fødselsdato.

Hvis borgeren ikke har adgang til standard legitimation, kan andre dokumenter bruges. Det kan fx være et brev fra en offentlig myndighed adresseret til borgeren eller en officiel erklæring fra kommunen. Kommunale medarbejdere kan i den forbindelse hjælpe borgeren med at finde eller fremskaffe relevant dokumentation.

Det er ikke et krav, at borgeren har billed-ID, og det er heller ikke nødvendigt, at borgeren har MitID eller søger digitalt. Banken foretager altid en konkret vurdering af, hvilke oplysninger der er tilstrækkelige til at fastslå identiteten.

Her er eksempler på dokumenter som banken kan bede om:

- **Dåbs- eller navneattest** kan hentes på det lokale kirkekontor. Det er ikke en forudsætning, at borgeren er født i det pågældende sogn. Det kræver fuldmagt fra borger hvis kommunen skal indhente attesten.
- **Forskuds-og årsopgørelse** kan kommunen selv indhente digitalt. Det er typisk i borgerservice. Det kræver fuldmagt fra borger hvis kommunen skal indhente opgørelsen.
- **Bopælsattest** kan udstedes af kommunen. Udstedelse af en bopælsattest koster typisk et mindre gebyr.
- **Udbetalingsmeddelelser fra Udbetaling Danmark** kan indhentes via en fuldmagt.
- **Udbetalingsmeddelelser fra kontanthjælp eller anden kommunal ydelse** kan indhentes gennem ydelsesafdelingen i kommunen

## Må kommunen hjælpe borgeren med at få en konto?

Kommunale medarbejdere må gerne støtte borgeren ved fx at vejlede om retten til en basal betalingskonto, hjælpe med dokumentation eller deltage i møde med banken, hvis borgeren ønsker det. Medarbejderen må dog ikke træffe beslutning på borgerens vegne



### **Kan en bank afvise at oprette en basal betalingskonto?**

En bank må ikke afvise at oprette en basal betalingskonto, medmindre der foreligger saglige grunde, fx mistanke om hvidvask. Banken skal give skriftlig begrundelse for afslag og oplyse om klagemuligheder. Banken må ikke kræve køb af andre produkter som betingelse for oprettelse.

### **Hvad gør borgeren, hvis banken afviser at oprette en konto?**

Borgeren har ret til en skriftlig begrundelse for afslaget. Kommunale medarbejdere kan støtte borgeren i at klage til banken og eventuelt til Det Finansielle Ankenævn. Det er vigtigt, at borgerens samtykke er indhentet, hvis kommunen bistår. Læs mere på [Indgivelse af klage – Privat kundeforhold og lignende. Det finansielle ankenævn](#)

### **Kan kommunen kontakte banken direkte?**

Kommunen kan kun kontakte banken på borgeren vegne, hvis borgeren har givet samtykke. Kommunen kan dog generelt oplyse om lovgivningen og henstille til, at bankens praksis stemmer overens med reglerne.

Finans Danmark har lavet følgende hjemmeside, hvor du kan læse med om en basal betalingskonto samt finde link til banker som tilbyder en. Læs mere på [basalbetalingskonto.dk](http://basalbetalingskonto.dk)

### **Yderligere oplysninger**

Fuldmagter se [Fuldmagter](#)

MIT – læse hvor man kommer i gang på [Kom i gang med at bruge MitID - MitID](#)