

Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank
Att.: Direktionen

Sendt digitalt til CVR.nr.: 31467012

3. marts 2023

Ref. YROS

J.nr. 22-008561

Påbud om overholdelse af § 11, stk. 4, 1. pkt., i lov om betalingskonti

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

Tlf. 33 55 82 82
Fax 33 55 82 00
CVR-nr. 10 59 81 84
finansstilsynet@ftnet.dk
www.finanstilsynet.dk

Afgørelse

Finanstilsynet påbyder Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank at træffe foranstaltninger, der sikrer, at banken hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning om en basal betalingskonto åbner en sådan konto eller giver afslag herpå, jf. § 11, stk. 4, 1. pkt. i lov om betalingskonti.

ERHVERVS MINISTERIET

Påbuddet skal efterleves fra den dato, det er modtaget af Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank.

Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank skal dokumentere, hvordan banken har sikret, at banken overholder den lovbestemte frist for oprettelse eller afslag af ansøgninger om en basal betalingskonto.

Frist for at dokumentere efterlevelse af påbuddet er 3 måneder fra påbuddet gives. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

Baggrund

Finanstilsynet indledte i maj 2022 en undersøgelse af Aktieselskabet Arbejdernes Landsbanks (Arbejdernes Landsbank) proces for ansøgning og oprettelse af en basal betalingskonto. Arbejdernes Landsbank sendte den 13. juni 2022 en redegørelse for bankens proces for ansøgning og oprettelse af en basal betalingskonto. Arbejdernes Landsbank sendte den 23. august 2022 supplerende oplysninger efter anmodning fra Finanstilsynet.

Arbejdernes Landsbank har oplyst, at banken ved ansøgninger om en basal betalingskonto har en sagsbehandlingstid på op til fire uger fra banken har

modtaget alle nødvendige oplysninger og dokumentation fra kunden. Arbejdernes Landsbank har endvidere oplyst, at banken prioriterer ansøgninger om basal betalingskonto fra forbrugere, der ikke allerede har en NemKonto. Ifølge Arbejdernes Landsbank, får hovedparten af disse forbrugere oprettet en konto indenfor 10 dage.

Arbejdernes Landsbank har på nuværende tidspunkt generelt en forlænget ekspeditionstid for såvel ansøgninger om basal betalingskonti som for andre typer af kundehenvendelser. Dette skyldes dels mange nye henvendelser, dels tekniske og organisatoriske ændringer. Arbejdernes Landsbank har anført, at banken forventer, at der er tale om en midlertidig situation.

Arbejdernes Landsbank har oplyst, at banken i sin forretningsgang "*beder [...] vores medarbejdere om at give afslag senest 10 arbejdsdage fra modtagelsen af ansøgningen, hvis vi afslår oprettelse af en basal betalingskonto.*". Arbejdernes Landsbanks redegørelse indeholder ikke oplysninger om, hvorvidt det fremgår af bankens forretningsgang, at der både gælder en lovbestemt frist for oprettelse og for afslag af en ansøgning om basal betalingskonto.

Høring

Arbejdernes Landsbank fik den 24. januar 2023 udkast til påbud i høring med frist for at afgive bemærkninger den 14. februar 2023. Finanstilsynet modtog høringssvar fra Arbejdernes Landsbank den 8. februar 2023.

Arbejdernes Landsbank bemærker, at det fremgår af bankens redegørelse, at de forlængede sagsbehandlingstider er en midlertidig situation. For at rette op på situationen har banken opnormeret med fem fuldtidsansatte og har oprettet en ny enhed, som primært skal behandle ansøgninger fra kunder med behov for basal betalingskonto. Arbejdernes Landsbank oplyser endvidere, at der er udviklet en ny digital online løsning, som understøtter hurtigere ekspedition af kunder, der kun har brug for en basal betalingskonto.

Banken har sammen med høringssvaret indsendt bankens nugældende forretningsgang for basal betalingskonto. Det fremgår efter bankens opfattelse nu tydeligt af forretningsgangen, at medarbejderne skal oprette en basal betalingskonto eller give afslag senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en fuld ansøgning, og at der er tale om en lovbestemt frist. Dette fremgik tidligere alene af links, og kravet om 10 dage for oprettelse eller afslag fremgik dermed ikke lige så tydeligt.

Arbejdernes Landsbank har anført, at banken med ovenstående tiltag overholder § 11, stk. 4, 1. pkt., i lov om betalingskonti og sørger for oprettelse af

konti eller afslag senest 10 dage efter modtagelse af en fuld ansøgning. Arbejdernes Landbank finder på denne baggrund ikke, at det er aktuelt med et påbud.

Arbejdernes Landsbanks bemærkninger i høringssvaret har ikke givet anledning til en ændret vurdering. Finanstilsynet fastholder derfor fortsat påbuddet.

Finanstilsynet har på baggrund af høringssvaret foretaget enkelte præciseringer og redaktionelle ændringer.

Retlig grundlag

Pengeinstitutter skal tilbyde en forbruger en basal betalingskonto, i danske kroner, medmindre åbning af en sådan konto vil føre til en overtrædelse af lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme. Dette følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 1.

Pengeinstitutter 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, jf. § 11, stk. 4, 1. pkt.

Det fremgår af de specielle bemærkninger til § 11, stk. 4, 1. pkt., at der er tale om en absolut frist, som ikke kan forlænges i forbindelse med spidsbelastningsperioder.

Vurdering

Finanstilsynet har konstateret, at Arbejdernes Landsbank ved ansøgninger om en basal betalingskonto har en sagsbehandlingstid på op til fire uger fra banken har modtaget alle nødvendige oplysninger og dokumentation fra kunden, og at banken prioriterer ansøgninger om basal betalingskonto fra forbrugere, der ikke allerede har en NemKonto.

En ansøgning om en basal betalingskonto skal behandles hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning, jf. § 11, stk. 4, 1. pkt. i lov om betalingskonti. Indenfor denne frist skal pengeinstituttet enten åbne en basal betalingskonto eller afslå forbrugerens ansøgning. Fristen er absolut og kan ikke forlænges i forbindelse med spidsbelastningsperioder. Pengeinstitutter har således pligt til at træffe foranstaltninger, der sikrer, at institutterne overholder denne frist.

Den lovbestemte frist på 10 arbejdsdage for oprettelse eller afslag af en basal betalingskonto skal regnes fra det tidspunkt, hvor pengeinstituttet har modtaget alle nødvendige oplysninger og dokumentation fra forbrugeren.

Finanstilsynet vurderer, at Arbejdernes Landsbank ikke i alle tilfælde overholder den lovbestedte frist på 10 arbejdsdage for oprettelse af eller afslag på en ansøgning om en basal betalingskonto. Dette skyldes, at banken har en sagsbehandlingstid på op til fire uger, efter banken har modtaget alle nødvendig oplysninger og dokumentation fra kunden. Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at der er tale om en absolut frist på 10 arbejdsdage, der ikke kan forlænges, og at fristen finder anvendelse, uanset om forbrugeren allerede har en NemKonto.

Arbejdernes Landsbank har oplyst, at banken i sin forretningsgang beder medarbejderne om at give afslag senest 10 arbejdsdage fra modtagelsen af ansøgningen, hvis banken afslår oprettelse af en basal betalingskonto. Arbejdernes Landsbanks redegørelse indeholder ikke oplysninger om, hvorvidt det fremgår af bankens forretningsgang, at der både gælder en lovbestedt frist for oprettelse og for afslag af en ansøgning om basal betalingskonto.

Banken har sammen med høringsvaret indsendt bankens nugældende forretningsgang for basal betalingskonto. Det fremgår efter bankens opfattelse nu tydeligt af forretningsgangen, at medarbejderne skal oprette en basal betalingskonto eller give afslag senest 10 arbejdsdage efter modtagelse af en fuld ansøgning, og at der er tale om en lovbestedt frist. Dette fremgik tidligere alene af links, og kravet om 10 dage for oprettelse eller afslag fremgik dermed ikke lige så tydeligt.

På baggrund af ovenstående påbyder Finanstilsynet Arbejdernes Landsbank at træffe foranstaltninger, der sikrer, at banken hurtigst muligt og senest 10 arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning om en basal betalingskonto åbner en sådan konto eller giver afslag herpå, jf. § 11, stk. 4, 1. pkt. i lov om betalingskonti.

Arbejdernes Landsbank skal fremsende dokumentation på, hvordan banken har sikret, at banken overholder den lovbestedte frist for oprettelse eller afslag af ansøgninger om en basal betalingskonto. Arbejdernes Landsbank har oplyst, men ikke fuldt ud dokumenteret, at banken har implementeret tiltag, der sikrer, at banken overholder § 11, st. 4, 1. pkt., i lov om betalingskonti. Finanstilsynet har ikke med denne afgørelse taget stilling til, om Arbejdernes Landsbank derved efterlever påbuddet.

Frist for at dokumentere efterlevelse af påbuddet er 3 måneder fra påbuddet gives. Dokumentation for efterlevelse skal sendes til Finanstilsynet.

Finanstilsynet har med denne afgørelse alene taget stilling til Arbejdernes Landsbanks overholdelse af den lovbestedte frist på 10 arbejdsdage efter

modtagelse af en fuldstændig ansøgning, der følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes for Erhvervsankenævnet senest fire uger efter, at den er modtaget. Det følger af § 18, i lov om betalingskonti. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen ean@naevneneshus.dk eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 20 i lov om betalingskonti, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside.

Med venlig hilsen

Yasmin Rosendahl
Specialkonsulent