

Coop Bank A/S
Att.: Direktionen
Sendt via sikker mail til:
CVR.nr.: 34887969

15. august 2024

Ref. THMA

J.nr. 24-004658

Påbud om overholdelse af § 11, stk. 4, 2.-3. pkt. og 5. 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 Coop Bank,

1. at begrunde deres afslag til forbrugeren konkret og behørigt, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 2.-3. pkt., samt sikre, at reglerne om begrundelse forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.
2. at sikre, at banken, når den afslår at oprette en basal betalingskonto, i afslaget oplyser forbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 5. pkt., samt sikre, at alle afslag fremadrettet indeholder en klagevejledning.

ERHVERVSMINISTERIET

Påbuddene skal efterleves fra den dato, de er modtaget af Coop Bank, dog skal den del af første påbud som vedrører forankring af reglerne efterleves senest to måneder efter den dato, det er modtaget af banken.

Coop Bank skal fremsende dokumentation på, hvordan banken har sikret, at banken overholder ovenstående påbud.

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

Baggrund

Finanstilsynet indledte i november 2023 en undersøgelse af Coop Banks overholdelse af reglerne om adgang til basal betalingskonto. Finanstilsynet anmodede i den forbindelse banken om at fremsende oplysninger og svare på en række spørgsmål. Coop Bank sendte den 19. januar 2024 svar til Finanstilsynet. Coop Bank sendte den 21. og 29. februar 2024 samt 4. og 7. marts 2024 supplerende oplysninger efter anmodning fra Finanstilsynet.

Meddelelse af afslag på at oprette en basal betalingskonto til forbrugerne

Coop Bank har fremsendt deres forretningsgang "Basal Indlån & Basal Betaling" (forretningsgangen), der har til formål at *"beskrive bankens overordnede retningslinjer for rådgivning, oprettelse, afslag og opsigelse af Basal Indlån og Basal Betalingskonto"*. Det fremgår af forretningsgangen, at banken kan give afslag på at oprette en basal betalingskonto, hvis forbrugeren *"har udøvet strafbare handlinger eller tidligere misbrugt konti i banken til hvidvask, terrorfinansiering m.v."* Herudover fremgår det, at afslag skal gives med en konkret begrundelse.

I Coop Banks besvarelse af 19. januar 2024 oplyser banken, at den altid meddeler afslag på en basal betalingskonto skriftligt. Banken har i den forbindelse fremsendt fem eksempler på afslag.

I alle fem afslag begrundes afslaget med henvisning til ansøgers tidligere historik. Coop Bank har i besvarelsen oplyst, at forbrugerne i afslag 1-4 tidligere har haft en konto hos banken, men at denne blev opsagt pga. mistanke om hvidvask. Coop Bank oplyser, at forbrugerne i de fire afslag modtog begrundelse i forbindelse med opsigelsen af kundeforholdet. I det femte afslag havde forbrugeren forinden fået sin konto opsagt pga. misbrug i form af overtræk.

Nedenfor er indsat et udsnit af afslag af 3. november 2023, hvor også klagevejledning fremgår:



coop bank

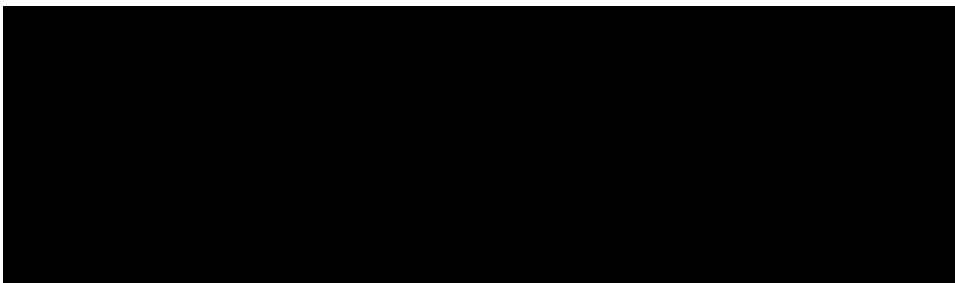
Roskildevej 65
2620 Albertslund
CVR-nr. 34 88 79 69
Tlf: 43 86 11 11

kundeservice@coopbank.dk | www.coopbank.dk

En klage over Coop Bank kan ske til Coop Banks klageansvarlige via e-mail klageansvarlige@coopbank.dk.
En klage over Coop Bank eller en afgørelse af Coop Bank, kan også indgives til Det finansielle ankenævn, St. Kongensgade 62, 2. sal, 1264 København K, tlf. 35436333, www.fanke.dk. EU-kommissionens online klageportal (ec.europa.eu/odr) kan også anvendes ved indgivelse af klager over en ydelse købt online. Det er særligt relevant, hvis du er forbruger med bopæl i et andet EU-land.

Denne mail kan indeholde fortrolig information. Hvis du har modtaget e-mailen ved en fejl, beder vi dig informere os om det hurtigst muligt og slette e-mailen uden at videresende eller kopiere indholdet.

De resterende fire afslag af 18., 20., 24. og 25. oktober 2023 har en ordlyd der i det væsentligste svarer til ovennævnte afslag.



Coop Bank henviser til, at banken i disse tilfælde i henhold til hvidvaskloven er forpligtet til at afbryde kundeforholdet.

Coop Bank oplyser endelig, at alle fire ovennævnte afslag primært relaterede sig til misbrug/mistanke om hvidvask eller terrorfinansiering. Banken valgte

derfor ikke at give yderligere begrundelse, da dette vurderes mest hensigtsmæssigt for at sikre fortrolighed om underretninger efter hvidvaskloven, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 3. pkt.

Coop Bank har den 7. marts oplyst, at der i de fire ovenfornævnte eksempler på afslag med henvisning til forbrugerens historik har været tale om så alvorlige forhold, at banken, udover at opsig kundeforholdet, altid vil foretage underretning til Hvidvasksekretariatet. Banken har af den grund ikke givet yderligere begrundelse i afslagene. Banken bemærker hertil, at dette hensyn fortsat er relevant, uanset om kunden i forbindelse med selve opsigelse af kundeforholdet har modtaget begrundelse eller ej.

Banken har oplyst og dokumenteret, at der i forhold til afslag 1 og 3 skete underretning til Hvidvasksekretariatet. For så vidt angår afslag 2 og 4 oplyser Coop Bank, at der er tale om samme person. Banken oplyser, at der burde være sket underretning til Hvidvasksekretariatet, men at der ved en fejl ikke skete underretning. Coop Bank oplyser, at medarbejderen som behandlede ansøgningen ikke har adgang til at se selve underretningen. Sagen fremstod for medarbejderen så alvorlig, at denne forventede at de ville ske underretning. Af hensyn til at sikre fortroligheden anvendtes en kortfattet begrundelse svarende til, hvis der var foretaget underretning.

Coop Bank oplyser, at banken for at undgå usikkerhed fremadrettet vil sikre, at alle afslag følger samme retningslinjer, således at en kortfattet begrundelse alene anvendes, hvis der også er sket underretning til Hvidvasksekretariatet.

Høring

Coop Bank har afgivet hørings svar den 28. maj 2024 og der har den 10. juni 2024 været afholdt et opfølgende møde mellem Finanstilsynet og Coop Bank.

Coop Bank har anført, at Finanstilsynet ikke bør meddele banken påbud, idet banken overholder kravene i lov om betalingskonto vedrørende begrundelse af afslag og oplysning om klagevejledning. Eftersom Coop Bank, efter bankens opfattelse, overholder lov om betalingskonti mener banken heller ikke, at der er grundlag for at påbyde banken at sikre, at reglerne forankres i organisationen.

Coop Bank har under mødet den 10. juni 2024 supplerende redegjort for bankens proces i relation til bankens vurdering af ansøgninger fra kunder med historik i banken. På baggrund af Coop Banks redegørelse har Finanstilsynet justeret afgørelsen.

Retligt grundlag

Forbrugernes adgang til en basal betalingskonto

Pengeinstitutter skal tilbyde en forbruger en basal betalingskonto, i danske kroner, medmindre åbning af en sådan konto vil føre til en overtrædelse af hvidvaskloven. Dette følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 1, som lyder:

”§ 11. Pengeinstitutter skal tilbyde en forbruger en basal betalingskonto, jf. § 9, 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.

Stk. 2. Stk. 1 finder anvendelse på forbrugere med lovligt ophold i et land inden for Den Europæiske Union eller et land, som Unionen har indgået aftale med på det finansielle område, og forbrugere, som ikke har fået opholdstilladelse, men som ikke kan udsendes.

[...]

[Stk. 5]”

Et pengeinstitut kan herudover kun afslå at åbne en basal betalingskonto i fire konkrete tilfælde, som er oplistet i § 11, stk. 3.

Stk. 3. Et pengeinstitut kan dog afslå at åbne en basal betalingskonto, såfremt

1) forbrugeren ikke kan påvise en reel interesse i at åbne en basal betalingskonto,

2) forbrugeren allerede har en betalingskonto i Danmark, som gør det muligt at anvende de i § 9 anførte tjenesteydelser, medmindre forbrugeren erklærer, at han har fået meddelelse om, at denne betalingskonto vil blive lukket,

3) forbrugeren har udøvet strafbare handlinger mod pengeinstituttet og pengeinstituttet derfor vil forhindre forbrugeren i at misbruge sin ret til at have adgang til en basal betalingskonto eller

4) forbrugeren har optrådt anstødeligt eller til gene for bankens øvrige kunder eller ansatte.

[...]

[Stk. 5]”

Afslag på ansøgning om en basal betalingskonto

Et afslag skal overholde en række formkrav, hvilket fremgår af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, som lyder:

”Stk. 4. 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. Pengeinstituttet skal vederlagsfrit give forbrugeren en begrundelse for et afslag. Begrundelse kan udelades af hensyn til national sikkerhed eller offentlig orden, eller hvis det er hensigtsmæssigt for at sikre fortrolighed om underretninger i henhold til lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme. Afslaget skal gives i papirform eller på andet varigt medium. Et afslag skal indeholde nærmere oplysninger om forbrugers mulighed for at påklage afgørelsen til Pengeinstitutankenævnet¹ og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.

[Stk. 5]”

Begrundelse for afslaget kan kun udelades i de specifikke situationer, som nævnes i bestemmelsen. Det fremgår af bemærkningerne til § 11, stk. 4, 3. pkt., at de nævnte undtagelsesadgange skal fortolkes meget restriktivt.

Bestemmelserne i lov om betalingskonti implementerer Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU (betalingskontodirektivet), som blandt andet har til formål at sikre forbrugernes mulighed for fri bevægelighed i det indre marked ved at give forbrugerne adgang til en betalingskonto.

Vurdering

Meddelelse af afslag på at oprette en basal betalingskonto til forbrugeren

Finanstilsynet bemærker, at Coop Bank i fem tilfælde har meddelt afslag alene med henvisning til forbrugers historik, dvs. uden at begrunde afslaget. Banken har oplyst, at den har undladt begrundelse i afslag 1-4 for at sikre fortrolighed om underretninger efter hvidvaskloven.

Det følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 2. pkt., at pengeinstitutterne vederlagsfrit skal give forbrugeren en begrundelse for et afslag.

Det fremgår ikke udtrykkeligt af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 2. pkt., hvordan pengeinstitutterne skal begrunde et afslag.

Finanstilsynet bemærker dog, at EU-direktivet 2014/92 (betalingskontodirektivet) artikel 16, stk. 7, som er implementeret i lov om betalingskonti § 11, stk. 4, anfører, at pengeinstituttet skal give en specifik begrundelse for afslaget til forbrugeren.

¹ Pengeinstitutankenævnet hedder i dag Det finansielle ankenævn.

Finanstilsynet bemærker hertil, at der gælder en pligt til at tolke direktivkonformt. Det betyder, at kravet om begrundelse i lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 2. pkt., skal fortolkes således, at pengeinstitutternes begrundelse skal være specifik.

Det er herudover Finanstilsynets opfattelse, at kravet om, at et afslag skal begrundes, skal ses i sammenhæng med, at forbrugeren herved får mulighed at vurdere, om der er grundlag for at klage til Det finansielle ankenævn, hvis instituttet efter forbrugeren opfattelse ikke har haft hjemmel til at afvise ansøgningen om en basal betalingskonto.

Det er derfor Finanstilsynets vurdering, at begrundelsen for et afslag som minimum skal henvise til det forhold, der efter lov om betalingskonti kan medføre, at et pengeinstitut kan afvise en ansøgning om en basal betalingskonto, forudsat at ingen af undtagelserne i relation til begrundelse finder anvendelse.

En konkret begrundelse bidrager samtidig til, at Det finansielle ankenævn og Finanstilsynet vil kunne foretage deres respektive vurderinger af, om pengeinstituttet har efterlevet lov om betalingskonti.

På baggrund af ovenstående vurderer Finanstilsynet, at Coop Banks afslag alene med henvisning til forbrugeren historik, ikke overholder kravet om specifik begrundelse i lovens § 11, stk. 4, 2. pkt.

Som anført kan begrundelsen udelades, hvis det bl.a. er nødvendigt for at sikre fortrolighed om underretninger i henhold til hvidvaskloven, men at undtagelsesadgangen skal fortolkes meget restriktivt

Det fremgår også af bemærkningerne til bestemmelsen, at kravet om begrundelse blandt andet ikke gælder, hvis en begrundelse strider imod hensyn til hvidvaskloven. Som eksempel på hensyn nævnes tavshedspligten i hvidvasklovens § 38, hvorefter virksomheder omfattet af hvidvaskloven, har pligt til at hemmeligholde, at der er givet underretning efter hvidvasklovens § 26, stk. 1 og 2, eller at dette overvejes, eller at der er eller vil blive iværksat en undersøgelse af, om der er tale om hvidvask eller terrorfinansiering, jf. hvidvasklovens 25, stk. 1.

Det følger af bemærkningerne til hvidvasklovens § 38, stk. 1, at tavshedspligten kun omfatter disse oplysninger.

Det er derfor Finanstilsynets opfattelse, at undtagelsen fra kravet om begrundelse i § 11, stk. 4, 3. pkt., i lov om betalingskonti, kun omfatter oplysninger

om, at pengeinstituttet faktisk har foretaget en underretning, at dette overvejes eller at der er eller vil blive iværksat en undersøgelse af, om der er tale om hvidvask eller terrorfinansiering.

Hvis et institut eksempelvis afviser en kunde, fordi kunden ikke på tilstrækkelig måde har forklaret, hvor kundens midler kommer fra, så bør instituttet i begrundelsen for afvisningen oplyse, at instituttet ikke mener, at kunden har dokumenteret sine midlers oprindelse tilstrækkeligt, men uden at oplyse, at instituttet samtidig underretter Hvidvasksekretariatet på det foreliggende grundlag.

Finanstilsynet vurderer derfor, at Coop Bank ikke kan undlade at begrunde et afslag med henvisning til forbrugerens historik, selvom forbrugeren tidligere er blevet opsagt pga. mistanke om hvidvask.

Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at det ikke fremgår af Coop Banks forretningsgang, hvornår begrundelse for afslag kan udelades. Kravene til begrundelse for afslag, og hvornår begrundelse kan undlades, er væsentlige forbrugerbeskyttende regler i lov om betalingskonti.

På baggrund af ovenstående afsnit påbyder Finanstilsynet derfor Coop Bank at begrunde deres afslag til forbrugeren konkret og behørigt, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 2.-3, pkt., samt sikre, at reglerne om begrundelse forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.

Meddelelse af klagevejledning i forbindelse med afslag

Finanstilsynet bemærker, at det følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 5. pkt., at et afslag skal indeholde nærmere oplysninger om forbrugerens mulighed for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.

Kravet om en klagevejledning skal sikre, at en afgørelses adressat kan varetage sine interesser ved at få oplysning om, hvortil denne kan klage, hvis adressaten er uenig i afgørelsen.

Finanstilsynet bemærker videre, at Coop Banks klagevejledning i de fremsendte afslag, er placeret nederst i medarbejderens e-mailsignatur og ikke i umiddelbar forlængelse af den tekst i mailen, der indeholder selve afslaget. Klagevejledningen i e-mailsignaturen indeholder heller ikke oplysninger om forbrugernes mulighed for at forelægge afslaget for Finanstilsynet.

Det er Finanstilsynets vurdering, at der skal skelnes mellem et afslag og en signatur, der indeholder en lang række oplysninger, som det er tilfældet i

denne sag. Det er Finanstilsynets opfattelse, at en sådan e-mailsignatur ikke er en del af afgørelsen.

Da det fremgår af § 11, stk. 4, 5. pkt., i lov om betalingskonti, at klagevejledning m.v. skal indeholdes i afslaget, er det Finanstilsynets opfattelse, at den af banken valgte fremgangsmåde, ikke lever op til kravet om klagevejledning, fordi den er placeret i signaturen og ikke i afslaget.

Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at det ikke fremgår af Coop Banks forretningsgang, at forbrugeren skal modtage klagevejledning i forbindelse med et afslag, og at dette skal være indeholdt i selve afslaget. Oplysninger om klagevejledning er et væsentligt forbrugerbeskyttende krav i lov om betalingskonti.

På den baggrund påbydes Coop Bank at sikre, at banken, når den afslår at oprette en basal betalingskonto, i afslaget oplyser forbrugeren om muligheden for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 5. pkt., samt sikre, at alle afslag fremadrettet indeholder en klagevejledning.

Afslutningsvist bemærker Finanstilsynet, at der med denne afgørelse alene er taget stilling til Coop Banks overholdelse af de i påbuddet nævnte punkter.

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

Thomas Stig Mårtensson
Fuldmægtig