

Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank
Att.: Direktionen
Sendt via sikker mail til:
CVR.nr.: 31467012

15. august 2024

Ref. THMA

J.nr. 24-004294

Påbud om overholdelse af § 11, stk. 4, og § 13, stk. 2, 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 vurderer, at Aktieselskabet Arbejdernes Landsbanks ikke lever op til bestemmelserne i lov om betalingskonti om sagsbehandlingsfrist for meddelelse af afslag, og om hvornår opsigelse af en basal betalingskonto kan ske med øjeblikkelig virkning.

ERHVERVSMINISTERIET

Finanstilsynet påbyder Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank,

1. at sikre, at banken hurtigst muligt og senest ti arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning om en basal betalingskonto åbner en sådan konto eller giver afslag herpå, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt., samt sikre, at disse regler forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.
2. at rapportere månedligt til Finanstilsynet om bankens overholdelse af sagsbehandlingsfristen i lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt. i de kommende 12 måneder, begyndende den 1. september 2024.
3. kun at opsiges en forbrugers basale betalingskonto med øjeblikkelig virkning, når betingelserne i lov om betalingskonti § 13, stk. 2, 3. pkt., er opfyldt, samt sikre, at disse regler forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.
4. at sikre, at banken, når den afslår at oprette en basal betalingskonto, gør dette skriftligt og med oplysning om muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 4.-5. pkt., samt sikre, at disse regler forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.

Påbuddene skal efterleves fra den dato, de er modtaget af Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank, dog skal den del af første, tredje og fjerde påbud, som vedrører forankring af reglerne efterleves senest to måneder efter den dato, det er modtaget af banken.

Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank skal fremsende dokumentation på, hvordan banken har sikret, at banken overholder ovenstående påbud.

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

Baggrund

Aktieselskabet Arbejdernes Landsbank (Arbejdernes Landsbank) modtog den 3. marts 2023 et påbud fra Finanstilsynet, fordi banken ikke i alle tilfælde overholdt den lovbestemte frist på ti arbejdsdage for oprettelse af eller afslag på en ansøgning om en basal betalingskonto, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt. Baggrunden for påbuddet var, at Finanstilsynets undersøgelse havde afdækket, at banken i en række sager havde en sagsbehandlingstid på op til fire uger, efter at banken havde modtaget alle nødvendige oplysninger og dokumentation fra kunden.

Finanstilsynet indledte i november 2023 en fornyet undersøgelse af Arbejdernes Landsbanks overholdelse af reglerne om adgang til basal betalingskonto. Finanstilsynet anmodede i den forbindelse banken om en række oplysninger.

Arbejdernes Landsbank sendte den 19. januar 2024 svar til Finanstilsynet, og har herefter den 13. februar 2024 og 1. marts 2024 leveret supplerende oplysninger efter anmodning fra Finanstilsynet.

Overholdelse af sagsbehandlingsfristen på ti arbejdsdage

Arbejdernes Landsbank har i besvarelsen den 19. januar 2024 oplyst, at banken i 2022 ikke har overholdt sagsbehandlingsfristen på ti arbejdsdage for oprettelse af eller afslag på en ansøgning om en basal betalingskonto i lov om betalingskonti, jf. § 11, stk. 4, 1. pkt. Arbejdernes Landsbank oplyste i den forbindelse, at banken i starten af 2023 etablerede en ny digital ansøgningsproces og en ny central kundeenhed til behandling af ansøgningerne, som skulle sikre overholdelse af ti-dages fristen. Banken etablerede efterfølgende procesovervågning og rapportering, som løbende blev tilpasset, for at kunne rapportere på tidsfrister og afslagsårsager.

Det fremgår af det fremsendte bilag "Produktbeskrivelse Basal Betalingskonto" (fremover "forretningsgangen"), at hvis oprettelse af basal betalingskonto afslås, skal afslaget være givet senest ti arbejdsdage fra modtagelsen af ansøgningen.

Arbejdernes Landsbank har oplyst, at banken fra starten af 2023 t.o.m. oktober 2023 har haft en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 8 dage for oprettelse af basal betalingskonto og 11 dage for afslag på oprettelse af basal betalingskonto. Banken oplyste i den forbindelse, at den samler data på alle

ansøgninger, hvor fristen overskrides, og det ikke skyldes ansøgers forhold, for at procesoptimere og tilføje ressourcer.

Arbejdernes Landsbank har den 7. marts 2024 fremsendt tal for perioden 1. juni 2023 – 19. februar 2024, som er mere retvisende end tallene som banken i første omgang sendte til Finanstilsynet.

Arbejdernes Landsbank har oplyst følgende tal for perioden 1. juni 2023-19. februar 2024 fordelt på hhv. oprettelse og afslag:

Tabel 1: Oprettelse konti fuldstændig periode 1. juni 2023-19. februar 2024

	jun-23	jul-23	aug-23	sep-23	okt-23	nov-23	dec-23	jan-24	feb-24*
Oprettet til tiden									
Konti oprettet efter 10 dage med årsag									
konti oprettet efter 10 dage uden årsag (STK)									
konti oprettet efter 10 dage uden årsag (%)									
*til og med 19 februar									

Tabel 2: Afslag på konti fuldstændig periode 1. juni 2023-19. februar 2024

	jun-23	jul-23	aug-23	sep-23	okt-23	nov-23	dec-23	jan-24	feb-24*
Afslag til tiden									
Afslag efter 10 dage med årsag									
Afslag efter 10 dage uden årsag (STK)									
Afslag efter 10 dage uden årsag (%)									
*til og med 19 februar									

Arbejdernes Landsbank har i besvarelsen af 1. marts 2024 forklaret, at der ved tilfældene med fristoverskridelse skal sondres mellem overskridelser "med og uden årsag". Fristoverskridelse "med årsag" vedrører tilfælde, hvor banken har været i kontakt med kunden indenfor fristen. Sagsforløbet er blevet forlænget som følge af, at kunden ikke er vendt tilbage på bankens opkald inden fristens udløb. I tilfældene "uden årsag", er der tale om en reel fristoverskridelse.

Opsigelse af basal betalingskonto med øjeblikkelig virkning

Arbejdernes Landsbank har i forretningsgangen anført, at banken blandt andet kan opsig en basal betalingskonto med øjeblikkelig virkning, hvis kunden har begået strafbare handlinger mod banken.

Meddelelse af afslag på at oprette en basal betalingskonto til forbrugerne

Det fremgår af forretningsgangen, at afslag på oprettelse af en basal betalingskonto skal være skriftlig og indeholde en klagevejledning. Arbejdernes Landsbank har dog i besvarelsen af 19. januar 2024 til Finanstilsynet oplyst, at afslag på ansøgning om basal betalingskonto gives mundtligt til forbrugeren. Hvis forbrugeren ønsker skriftligt afslag skal forbrugeren anmode om det. I besvarelsen henviser Arbejdernes Landsbank til Finanstilsynets brev af 28. juli 2023 til pengeinstitutterne, hvor Finanstilsynet indskærpede reglerne, og

oplyser, at de ikke har nægtet nogle forbrugere et skriftligt afslag, hvis det er blevet efterspurgt.

At afslag skal meddeles mundtligt, fremgår ligeledes af bilaget "Arbejdsbeskrivelse nykundeteam_Onboarding Fairkunder".

Banken har i besvarelsen af 1. marts 2024 oplyst, at bankens proces for afslag er ændret, hvorefter banken nu altid meddeler afslag skriftligt.

Høring

Arbejdernes Landsbank har i høringsvar af 20. maj 2024 oplyst, at banken ikke har bemærkninger til påbudsudkastet.

Retligt grundlag

Pengeinstituttet skal hurtigst muligt og senest ti arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning om en basal betalingskonto åbne en sådan konto eller give afslag herpå. Dette følger af § 11, stk. 4, 1. pkt. Endvidere skal pengeinstituttets afslag oplyse forbrugerens om dennes mulighed for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. bestemmelsens 5. pkt.

"Stk. 4. Pengeinstitutter skal hurtigst muligt og senest ti 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 forbrugerens mulighed for at påklage afgørelsen til Pengeinstitutankenævnet¹ og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.

[Stk. 5]"

Det fremgår af de specielle bemærkninger til bestemmelsen, at der er tale om en absolut frist, som ikke kan forlænges i forbindelse med spidsbelastningsperioder.

¹ Pengeinstitutankenævnet hedder i dag Det finansielle ankenævn.

Opsigelse af en basal betalingskonto

Et pengeinstitut kan kun opsigte en basal betalingskonto i de konkrete tilfælde, som er oplistet i lov om betalingskonti § 13, stk. 1. Bestemmelsen lyder:

”§ 13. Et pengeinstitut kan uanset § 75 i lov om betalinger kun opsigte en rammeaftale, der giver adgang til en basal betalingskonto, såfremt en af følgende betingelser er opfyldt:

- 1) Forbrugeren har anvendt betalingskontoen til strafbare formål.*
- 2) Forbrugeren eller tredjemand har ikke foretaget nogen transaktioner på betalingskontoen i over 24 på hinanden følgende måneder.*
- 3) Forbrugeren har afgivet forkerte oplysninger for at få en basal betalingskonto i tilfælde, hvor de rigtige oplysninger ville have medført afslag.*
- 4) Forbrugeren har ikke længere lovligt ophold i et land inden for Den Europæiske Union eller et land, som Unionen har indgået aftale med på det finansielle område.*
- 5) Forbrugeren har efterfølgende åbnet en anden betalingskonto i Danmark, som gør det muligt at anvende de i § 9 anførte tjenesteydelser.*
- 6) Forbrugeren har begået strafbare handlinger mod pengeinstituttet, og pengeinstituttet vil derfor forhindre forbrugeren i at misbruge sin ret til at have adgang til en basal betalingskonto.*
- 7) Forbrugeren har optrådt anstødeligt eller til gene for bankens øvrige kunder eller ansatte.*
- 8) Forbrugeren anvender sin basale betalingskonto til erhvervsmæssige formål.*

[Stk. 2]”

Opsiger et pengeinstitut en basal betalingskonto, skal instituttet meddele forbrugeren begrundelsen for opsigelsen vederlagsfrit enten i papirform eller på andet varigt medium med mindst to måneders varsel. Dette følger af § 13, stk. 2, som lyder:

”Stk. 2. Et pengeinstitut, der opsigte en rammeaftale, jf. stk. 1, skal meddele forbrugeren begrundelsen for opsigelsen vederlagsfrit enten i papirform eller på andet varigt medium med mindst 2 måneders varsel. Begrundelsen 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. En opsigelse begrundet i en af de i stk. 1, nr. 1 eller 3, anførte grunde har øjeblikkelig virkning. Et afslag skal indeholde nærmere oplysninger om forbrugers mulighed for at påklage afgørelsen til Det finansielle

ankenævn og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.”

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

Overholdelse af sagsbehandlingsfristen på ti arbejdsdage

Finanstilsynet har konstateret, at Arbejdernes Landsbank primo 2023 t.o.m. februar 2024 i flere tilfælde har overskredet sagsbehandlingsfristen for oprettelse eller afslag af en basal betalingskonto.

Finanstilsynet bemærker, at overskridelsen af fristerne er sket på trods af Finanstilsynets påbud af 3. marts 2023. Arbejdernes Landsbanks høringssvar den 8. februar 2023 til Finanstilsynets udkast til påbuddet af 3. marts 2023, indeholdt en revideret forretningsgang. I denne havde banken tydeliggjort, at medarbejderne skal oprette en basal betalingskonto eller give afslag senest ti arbejdsdage efter modtagelse af en fuld ansøgning, og at der er tale om en lovbestemt frist.

Den 2. juni 2023 fremsendte Arbejdernes Landsbank dokumentation for efterlevelse af påbuddet. Heri forklarede banken, at den på baggrund af påbuddet havde foretaget *”såvel organisatoriske ændringer som procesmæssige forbedringer, herunder optimeret løsninger”*, sidstnævnte i form af ny ledelsesrapportering. Som status på efterlevelse rapporterede banken for maj 2023, at ■ kunder, ■ ikke havde fået afslag indenfor ti arbejdsdage. Banken oplyste, at dette havde lært dem, at der hurtigere kunne etableres en taskforce ved evt. spidsbelastning.

Finanstilsynet tog bankens dokumentation til efterretning og foretog ikke sig yderligere i sagen.

Det følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt., at en ansøgning om en basal betalingskonto skal behandles hurtigst muligt og senest ti arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning. Indenfor denne frist skal pengeinstituttet enten åbne en basal betalingskonto eller afslå forbrugers 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 ti arbejdsdage skal regnes fra det tidspunkt, hvor pengeinstituttet har modtaget alle nødvendige oplysninger og dokumentation fra forbrugeren.

Arbejdernes Landsbank har i besvarelsen af 19. januar 2023 anført, at de fra starten af 2023 t.o.m. oktober 2023 har haft en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 8 dage for oprettelse af basale betalingskonti og 11 dage for afslag på oprettelse af basale betalingskonti. Finanstilsynet skal hertil bemærke, at selvom gennemsnittet for bankens samlede sagsbehandlingstid er ti dage, er dette uden betydning, idet fristen på ti arbejdsdage gælder for enhver ansøgning om en basal betalingskonto og uanset om der er tale om oprettelse eller afslag på oprettelse af en basal betalingskonto.

Hvad angår de indsendte tal for perioden 1. juni 2023 til 19. februar 2024 forstår Finanstilsynet det således, at ansøgningerne til banken i tilfældene "med årsag" har været ufuldstændige, hvorfor fristen, jf. lov om betalingskonto § 11, stk. 4, 1. pkt., ikke er begyndt at løbe.

Hvad angår sagerne "uden årsag", bemærker Finanstilsynet, at et betydeligt antal ansøgninger om at få oprettet en basal betalingskonto i månederne juli, august, november og december 2023 er oprettet eller afslået mere end ti arbejdsdage efter banken har modtaget en fuldstændig ansøgning fra forbrugeren. I den øvrige del af perioden er der også sket overskridelser, men disse overskridelser udgør dog en mindre andel.

På baggrund heraf vurderer Finanstilsynet, at Arbejdernes Landsbank ikke i alle tilfælde overholder den lovbestemte frist på ti arbejdsdage for at oprette eller give afslag på en ansøgning om en basal betalingskonto.

Finanstilsynet har noteret, at banken i flere af månederne har behandlet et stort antal ansøgninger. Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at fristen på ti arbejdsdage i § 11, stk. 4, 1. pkt., er en absolut frist, som ikke kan forlænges i forbindelse med spidsbelastningsperioder. Fristen på ti arbejdsdage gælder, uanset om ansøgningen fører til, at banken opretter en konto eller giver afslag på ansøgningen

På baggrund af ovenstående påbyder Finanstilsynet Arbejdernes Landsbank at sikre, at banken hurtigst muligt og senest ti arbejdsdage efter modtagelsen af en fuldstændig ansøgning om en basal betalingskonto åbner en sådan konto eller giver afslag herpå, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt., samt sikre, at disse regler forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.

Finanstilsynet har noteret, at Arbejdernes Landsbank i besvarelsen af 1. marts 2024 anfører, at banken nu overholder fristen på 10 arbejdsdage, hvilket ifølge banken kan fastslås ud fra tallene i ovenstående tabeller. Finanstilsynet bemærker, at banken først har adresseret dette forhold i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelse, hvorfor Finanstilsynet fastholder, at der gives et påbud.

Månedlig orientering til Finanstilsynet om overholdelse af sagsbehandlingsfristen

Arbejdernes Landsbank modtog den 3. marts 2023 et påbud fra Finanstilsynet, fordi banken ikke overholdt den lovbestemte frist på ti arbejdsdage for oprettelse af eller afslag på en ansøgning om en basal betalingskonto, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt.

Finanstilsynet har konstateret, at Arbejdernes Landsbank, på trods af bankens fremsendte dokumentation for efterlevelse af påbuddet den 2. juni 2023, stadig ikke konsekvent overholder sagsbehandlingsfristen.

Finanstilsynet påbyder derfor Arbejdernes Landsbank at rapportere månedligt til Finanstilsynet om bankens overholdelse af sagsbehandlingsfristen i lov om betalingskonti § 11, stk. 4, 1. pkt., i de kommende 12 måneder, begyndende den 1. september 2024.

Opsigelse af basal betalingskonto med øjeblikkelig virkning

Finanstilsynet har konstateret, at Arbejdernes Landsbanks forretningsgang for basal betalingskonto, som senest er opdateret den 1. februar 2023, anfører, at banken kan opsig en basal betalingskonto med øjeblikkelig virkning, hvis kunden har begået strafbare handlinger mod banken.

Finanstilsynet bemærker, at selvom de ovennævnte omstændigheder tidligere kunne være grundlag for øjeblikkelig opsigelse af en basal betalingskonto, jf. den nu ændrede § 13, stk. 2, 3. pkt., i lov om betalingskonti², tillader bestemmelsen ikke længere dette efter ikrafttrædelsen af lov nr. 2382 af 14. december 2021. Opsigelse af en basal betalingskonto, hvis kunden har begået strafbare handlinger mod banken, skal som udgangspunkt ske med mindst to måneders varsel, jf. lov om betalingskonti § 13, stk. 2, 1. pkt.

Finanstilsynet vurderer på den baggrund, at Arbejdernes Landsbanks praksis for opsigelse af en basal betalingskonto med øjeblikkelig virkning, ikke er i overensstemmelse med lov om betalingskonti § 13, stk. 2.

Finanstilsynet påbyder Arbejdernes Landsbank, kun at opsig en forbrugers basale betalingskonto med øjeblikkelig virkning, når betingelserne i lov om

² Lov om betalingskonti, jf. lovbekendtgørelse nr. 2012 af 1. november 2021.

betalingskonti § 13, stk. 2, 3. pkt., er opfyldt, samt sikre, at disse regler forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.

Meddelelse af afslag på at oprette en basal betalingskonto til forbrugerne

Finanstilsynet har konstateret, at bankens kunder efter det oplyste modtager afslag mundtligt og ikke modtager oplysninger om muligheden for at forelægge afslaget for Finanstilsynet.

Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at der mangler sammenhæng mellem bankens forretningsgang og bankens besvarelse af 19. januar 2024 samt bilaget "Arbejdsbeskrivelse nykundeteam_Onboarding Fairkunder", idet forretningsgangen angiver, at afslag skal meddeles forbrugeren skriftligt, hvorimod besvarelsen og bilaget angiver, at banken meddeler afslag mundtligt, og kun skriftligt hvis forbrugeren anmoder om det.

Herudover bemærker Finanstilsynet, at forretningsgangen nævner, at afslaget skal indeholde en klagevejledning, men at det ikke fremgår, at afslaget ligeledes skal indeholde oplysninger om muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet.

Det følger af lov om betalingskonti § 11, stk. 4, at et pengeinstitut vederlagsfrit skal give forbrugeren et skriftligt afslag med en begrundelse for afslaget. Afslaget skal også indeholde nærmere oplysninger om forbrugers mulighed for at påklage afgørelsen til Det finansielle ankenævn og muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet. Afslaget skal gives på papir eller på andet varigt medium.

En begrundelse for et afslag skal som minimum henvise til den årsag, der efter lov om betalingskonto kan medføre, at et pengeinstitut kan afvise en ansøgning om en basal betalingskonto.

Finanstilsynet bemærker i øvrigt, at Finanstilsynets brev af 28. juli 2023, som blev sendt til alle pengeinstitutter, netop indskærper, at forbrugeren skal have skriftligt afslag. I brevet understreger Finanstilsynet ligeledes, at pengeinstitutterne skal sikre, at indskærpelsen forankres i alle relevante grene af organisationen, og særligt i forhold til de ansatte, som beskæftiger sig med området.

På den baggrund påbyder Finanstilsynet Arbejdernes Landsbank at sikre, at banken, når den afslår at oprette en basal betalingskonto, gør dette skriftligt og med oplysning om muligheden for at forelægge afgørelsen for Finanstilsynet, jf. lov om betalingskonti § 11, stk. 4, pkt. 4-5, samt sikre, at disse regler forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.

Finanstilsynet har noteret, at Arbejdernes Landsbank har ændret proces således, at afslag nu altid meddeles afslag skriftligt. Processen er dog først ændret i forbindelse med Finanstilsynets undersøgelse, hvorfor Finanstilsynet fastholder, at der gives et påbud.

Bankens ajourføring med gældende regler og udmøntning heraf

Finanstilsynet vurderer, at de modstridende oplysninger i bankens besvarelse af 19. januar 2024 og de fremsendte bilag, herunder bankens forretningsgang, indikerer, at banken ikke har holdt sig orienteret om de gældende regler i lov om betalingskonti, at banken ikke har opdateret sin forretningsgang i forhold til reglerne, og at bankens medarbejdere ikke er tilstrækkeligt orienteret om indholdet af bankens gældende forretningsgang. Finanstilsynet vurderer i forlængelse heraf, at banken ikke i tilstrækkelig grad har udmøntet forretningsgangen i bankens andre relevante interne arbejdsgange og dokumenter.

På den baggrund har Finanstilsynet under ovenstående første, tredje og fjerde påbud påbudt Arbejdernes Landsbank at sikre, at reglerne om adgang til basal betalingskonto forankres i alle relevante grene af organisationen, herunder i alle relevante interne arbejdsdokumenter.

Afslutningsvist bemærker Finanstilsynet, at der med denne afgørelse alene er taget stilling til Arbejdernes Landsbanks 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