



DNB Bank ASA
Postboks 1600 Sentrum
0021 OSLO

VÅR REFERANSE
24/2814

DERES REFERANSE

DATO
24.06.2024

Flytting av aksjesparekontoer fra Sbanken-konseptet til annen tjenestetilbyder

Finanstilsynet viser til møte med banken 3. juni 2024 og tidligere korrespondanse.

Banken opplyste at det fremdeles er forsinkelser i flyttingen av aksjesparekontoer og forventer først å være à jour innen utgangen av tredje kvartal 2024. Det vil kunne være enkelt saker, f.eks. hvor det mangler svar fra fondsforvalter, som vil gjenstå. Det ble i møtet videre opplyst at DNB, for å håndtere forsinkelsene, har økt kapasiteten og at det p.t. er 25 ansatte som arbeider med flytteforespørsler.

Finanstilsynet forventer at DNB setter inn de ressursene som kreves for å så raskt som mulig kunne behandle flytteforespørsler innen den lovpålagte fristen.

Finanstilsynet ber om å bli orientert fortløpende dersom det oppstår forhold som kan føre til ytterligere forsinkelser. Finanstilsynet ber om at banken innen utgangen av tredje kvartal redegjør for status.

Banken opplyste at den vil kompensere kunder som har hatt økonomisk tap som følge av forsinkelser hos DNB, i tråd med det som er formidlet gjennom media og på bankens nettsider. Banken redegjorde for at de vil gå igjennom alle saker hvor de antar at det foreligger rett på kompensasjon samt de prinsipper som vil legges til grunn for beregning av kompensasjon til kunden.

Finanstilsynet forventer at DNB er åpne og transparente om hvordan prosessen vil foregå, hvordan banken vil beregne kundens tap og hvilke kunder som vil ha rett på kompensasjon. Finanstilsynet understreker viktigheten av tilstrekkelig og klar informasjon, både av hensyn til kundenes behov og for å unngå misforståelser som kan svekke bankens omdømme.

Klager Finanstilsynet har mottatt tyder på at flere kunder har oppfattet informasjonen fra DNB som uklar. Finanstilsynet vil påpeke at mange kunder ikke har detaljerte kunnskaper om ordningen med aksjesparekonto og at informasjonen fra banken må være tilpasset kundenes kunnskapsnivå. I møtet ble det opplyst at banken har gått gjennom sin informasjon og gjort tiltak for å gjøre denne så tydelig som mulig.

Finanstilsynet vil videre påpeke at selv om DNB har etablert en kompensasjonsordning, vil det kunne komme klager fra kunder som ikke er fornøyd med kompensasjonen som tilbys eller ikke er omfattet av ordningen. Finanstilsynet forventer at disse kundene blir møtt med god og effektiv

behandling og at kundene blir opplyst om muligheten til å bringe saken inn til Finansklagenemnda i saker hvor DNB ikke imøtekommer klagen.

Forsinkelsene som har oppstått i DNB skyldes etter Finanstilsynets vurdering i hovedsak forhold hos banken og som må anses å være innenfor bankens kontroll. Det er likevel naturlig å reise spørsmål ved om bransjestandarden for flytting av aksjesparekonti og etterlevelsen av standarden kan forbedres. Finanstilsynet har vært i kontakt med Verdipapirfondenes Forening, Verdipapirforetakenes Forbund og Finans Norge om dette spørsmålet. Disse har opplyst at det vil bli foretatt en gjennomgang for å se på eventuelle forbedringsmuligheter.

For Finanstilsynet

Anders Hole
Avdelingsdirektør

Jo Gjedrem
Seksjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke håndskrevne signaturer.