



Implementeringen af tilgængelighedsdirektivet

Resumé

Resuméoverskrift

Vi glæder os over, at der er valgt en minimumsimplicitering.

Generelt set er der tale om et vanskeligt tilgængeligt lovforslag ikke mindst i forhold til den præcis hvilke bankprodukter- og tjenester, der præcis er omfattet, men også i forhold til, hvordan tilgængelighedskravene for de enkelte produkter og ydelser opfyldes.

Det er der et meget stort behov yderligere vejledning i forhold til implementeringen, ikke mindst i lyset af de store estimerede implementeringsomkostninger for pengeinstitutter. Det vil kræve omfattende ændringer i de kundeorienterede it-systemer, som erfaringsmæssigt tager tid og skal planlægges i god tid. Igangsættelsen af dette arbejde bør ikke afvente en vedtagelse af lovforslaget. Vi efterlyser derfor at der igangsættes en dialog snarest muligt med tilsynsmyndighederne og sektoren.

Høringsvar

22. november 2021

Dok: FIDA-1232191906-23226-v1

Kontakt Mette Stürup

Høringssvarets officielle titel af dato

Vi glæder os over, at der er valgt en minimumsimplementering. Det gælder såvel i reglen om lovens anvendelsesområde (§ 2), i definitionerne, i overgangsreglerne, og i implementeringen af direktivets artikel 14 om "grundlæggende ændring af produkter eller tjenester og uforholdsmæssig stor byrde for erhvervsdrivende".

Overordnet er der tale om et vanskeligt tilgængeligt lovforslag, både med hensyn til, hvilke bankprodukter- og tjenester, der præcis er omfattet, men også i forhold til, hvad der præcist vil opfylde tilgængelighedskravene for de enkelte produkter og ydelser.

Der er derfor behov for en dialog i branchen om disse udfordringer, og hvordan de kan løses. Det vil ønskeligt hurtigst muligt at få en dialog med Finanstilsynet (som kontrolmyndighed for de bankmæssige produkter og tjenester omfattet af loven), herunder om muligheden for evt. at udarbejde nærmere guidance til, hvordan banker forventes at imødekomme lovens krav om tilgængelighed for handicappede personer. Det er der et meget stort behov for ikke mindst i lyset af de meget store estimerede implementeringsomkostninger for pengeinstitutter. Dette kan ikke afvente en vedtagelse af lovforslaget. Der er tale om omfattende ændringer i vores it-kerneydelse til vores kunder i både mobilbanken og webbanken, som erfaringsmæssigt tager tid og skal planlægges i god tid.

Omkostningerne for erhvervslivet

Angående lovforslaget økonomiske konsekvenser for erhvervslivet er vi enige i at det vil have væsentlige negative konsekvenser for erhvervslivet. I henviser til en svensk rapport fra Analysys Mason AB. Her fremgår det at spændet på implementeringsomkostningerne er mellem 7 og 13 milliarder kroner. Vi kan derfor ikke genkende estimerne på mellem 4,6 og 6 mia. kr. hvordan er de fremkommet. Endvidere bør det tydeligt fremgå at omkostningerne især drives af banksektoren og e-handelsvirksomheder som alene estimeres til 9 mia. svenske kroner. Vi ønsker at det fremgår meget tydeligt i rapporten.

Specifikke bemærkninger

Reglen i **forlaget § 2, nr. 2 om at dokumentformater**, der er offentliggjort inden 28. juni 2025 ser vi som særdeles vigtig, idet der stiller en række aftaler og dokumenter til rådighed for den enkelte kunde. Disse dokumenter kan omfatte alle de aftaler som kunden og banken har indgået i tidens løb, og de kan derfor have forskellige formater m.m. Det er meget krævende at gøre historiske dokumenter tilgængelige på en måde, der opfylder lovforslagets krav. Hvis kravene ville skulle

Hørings svar

22. november 2021

Dok. nr.:

FIDA-1232191906-23226-v1



opfyldes for sådanne dokumenter og øvrige dokumenter i kundens arkiv/post-mappe, vil det være meget byrdefuldt. Det er derfor vigtigt, at reglen kommer til at dække det ovenfor beskrevne. Her kan ordet "offentliggjort", der stammer fra direktivet, måske give udfordringer.

Undtagelsesreglen i § 2, nr. 2 skal både dække dokumenter, der er offentliggjort, og navnlig også dokumenter i kundens online arkiv m.m. Der kan godt være tale om aftaler, der allerede nu er 10-15 år gamle, og som stadig er gældende i forholdet mellem kunden og banken. Forslaget bør medtage information/vejledning herom, jf. teksten på side 95, hvor der ikke nærmere er beskrevet om hvad der er for dokumenter, der er omfattet.

Overgangsregler

Generelt er vi tilfredse med overgangsreglerne, idet de giver mulighed for bevare de eksisterende tjenester og services uændret frem til 2030. Det er dog uklart om en opdatering af reglernes indhold – for eksempel i forbindelse med ny lovgivning vil ændre på overgangsreglen? Se nedenfor om stk. 3.

Pengeautomater vil være omfattet af forslaget § 58, stk. 4, hvorfor der vil gælde en overgangsperiode på 20 år fra ibrugtagning. Her er det vigtigt at være opmærksom på, at ibrugtagning ikke nødvendigvis er et entydigt begreb. Mange automater ser ud, som de "altid" har set ud, og en stor del af automaternes hardware er gammelt. De fleste ATM'ere fungerer teknisk på den måde, at der er en ydre skærm og skal, og selve ATM'en består af en pc, som har generelt og specielt software. Det er "hjernen" i ATM'eren, som udskiftes løbende.

Det bør derfor præciseres, at det er alderen på funktionaliteten, som er lig med pc'en og softwaren, der må være afgørende, og ikke de "ydre" rammer. Det bemærkes i den forbindelse at ordet "tjenester" i § 58, stk. 4, ikke passer med den måde, det er defineret på i § 3.

Reglen i forslaget § 58, stk. 3 om at aftaler indgået før 28. juni 2025 kan fortsætte indtil 5 år efter implementeringsdagen, vil kunne give os en rimelig lang tid til at finde løsninger, idet vi forstår reglen sådan, at de services som aftalen omfatter, kan fortsætte uændret, hvis vi ønsker det. Reglen angår noget andet end det ovenfor omtalte omkring dokumenterne i forbindelse med forslaget § 2, nr. 2.

Hvad skal der til for at blive undtaget fra lovens regler

Sammenholdes direktivteksten i artikel 14 med forslaget § 7, og forslaget §§ 4-6, må reglen i § 7 vel trods ordlyd forstås sådan, at den omfatter såvel eksisterende

Hørings svar

22. november 2021

Dok. nr.:

FIDA-1232191906-23226-v1



tjenester som tjenester, der kommer til senere. Der synes at være et "ikke" for meget i linje 3 på side 138 i bemærkningerne. Forslaget indeholder ikke meget vejledning til, hvad der er for situationer, som vil kunne opfylde kravene til fritagelse i § 7, stk. 1. Der er behov for vejledning herom. Det er ikke tilstrækkeligt, at der kun er fokus på processen og hvilke hensyn til omkostninger, der kan tages.

En af de ting som man godt kan blive bekymret for ved de nye regler, er, at de kan tænkes at stille sig hindrende i vejen for nye innovative tiltag indenfor forbrugerorienterede banktjenester, fordi sådanne nye tjenester fra starten skal opfylde lovforslagets krav.

Det vil være en fordel, hvis der kunne blive medtaget et eller flere eksempler på såvel væsentlig ændring som uforholdsmæssig stor byrde. En væsentlig ændring af servicens flow, hvor ændringerne er så store, at der i realiteten er tale om en ny service, kunne være et eksempel. Det behøver ikke nødvendigvis være en egentlig ændring af funktionaliteten (men "blot" en ændring, der bør det muligt for handicappede at bruge den). En uforholdsmæssig stor byrde kunne eksemplificeres lidt mere detaljeret end angivet på side 139-140, idet det også burde indgå andre forhold end de nævnte.

For eksempel om de samlede omkostninger størrelsesmæssigt er sådan, at det ikke kan forsvares at videreudvikle en tjeneste, der i øvrigt er planlagt til udfasing indenfor en kortere årrække.

Kontrolregimet

Lovforslagets set-up omkring kontrol er, selvom det er hentet fra direktivet, meget omfattende. Spørgsmålet er om det er nødvendigt, at disse regler også gælder for bankerne. I produktgodkendelsesbekendtgørelsen, der er baseret på EBA's guidelines på området, findes detaljerede regler. En naturlig måde at implementere de foreslåede regler i et pengeinstitut på, vil være at koble dem sammen med de interne processer for produktgodkendelse af de almindelige bankprodukter.

Derfor bør det foreslås, at dette sker på vores område, og at det samtidig foreslås at kontrolregimet på vores område henlægges til Finanstilsynet, hvor det naturlig hører hjemme. Det vil gøre administrationen enklere, og så vidt vi kan se også være en fordel i forbindelse med kontrollen.

Identifikationsmidler og metoder

Høringsvar

22. november 2021

Dok. nr.:

FIDA-1232191906-23226-v1



Af bemærkningerne side 135 fremgår, at der ved forbrugerorienterede banktjenester skal sørges for identifikationsmetoder m.m., og at nærmere fremgår af bilag 1, afdeling 4, litra e nr. i.

På dette punkt er der i bemærkningerne behov for at linjen trækkes op i forhold til MitID og SCA reglerne for brug af kort (i automater). Hvis vi bruger de eksisterende regler, midler/metoder til identifikation, bør der ikke være tvivl om, at vi har levet op til alle krav.

Definitioner i øvrigt

Der bør ses nærmere på de definitioner, hvor ordet tjenester indgår, jf. ovenfor.

Nye krav frem mod 2025

Det er en klar fordel, at implementeringsperioden er så lang, som der er lagt op til. Det giver mulighed for, at der i denne lange periode frem til reglernes ikrafttræden kan komme ny eller supplerende regler til på området, som vil kunne ødelægge vores planlægning. Det er derfor væsentligt at der, at der hurtigst muligt kommer klarhed over implementeringen, så vi har mulighed for at planlægge it-projektet.

Med venlig hilsen

Mette Stürup

Direkte: [27152020]

Mail: [ms@fida.dk]

Hørings svar

22. november 2021

Dok. nr.:

FIDA-1232191906-23226-v1

