

DANMARKS NATIONALBANK

11. OKTOBER 2019 — NR. 4

Vurdering af Betalingservice

- Betalingservice efterlever i vid udstrækning kravene i Den Europæiske Centralbanks standarder for direkte debiterings-systemer. Samtidig har Nationalbanken anbefalinger og bemærkninger til, hvordan Nets' styring og drift af Betalingservice kan styrkes.
- Nets har en ansvarlig, tydelig og effektiv ledelse af Betalings-service. Der er en moden tilgang til driften af Betalingservice med politikker for risikostyring, it-sikkerhed og beredskabs-planlægning, som bygger på anerkendte standarder.
- Nationalbanken anbefaler bl.a., at Nets styrker compliance-området og formaliserer sine krav til de kritiske leverandørers risikostyring. Det bemærkes også, at det vil øge gennemsig-tigheden i gebyrstrukturen, hvis virksomhederne tydeligt viser deres egne gebyrer til forbrugerne. Det kan Nets bidrage til at sikre.

INDHOLD

2	VURDERING EFTER ECB'S STANDARDER
3	NATIONALBANKENS SAMLEDE BEDØMMELSE
3	ECB-STANDARD 1
4	ECB-STANDARD 2
4	ECB-STANDARD 3
5	ECB-STANDARD 4

Vigtig betalingsløsning

200+ mio. betalinger pr. år

Betalingservice er den mest udbredte løsning til betaling af faste udgifter

[Læs mere](#)

Høj prioritet

Nationalbanken overvåger

Der foretages løbende vurdering af, om Betalingservice efterlever internationale standarder

[Læs mere](#)

Danske borgere og virksomheder gennemfører hvert år over 200 millioner betalinger¹ via Betalingsservice. Når de faste udgifter skal betales, er det ofte Betalingsservice, der anvendes.

Betalingservice er sammen med Dankort og konto til konto-overførsler blandt de betalingsløsninger, der har størst betydning i Danmark. Derfor er Betalingsservice genstand for Nationalbankens overvågning (se boks 1).

Nationalbanken har vurderet Betalingsservice efter Den Europæiske Centralbanks (ECB) standarder for direkte debiteringssystemer ([link](#)).

Det er Nationalbankens overordnede vurdering, at Nets har sikret, at Betalingsservice i vid udstrækning efterlever de krav, som ECB har opstillet. Samtidig har Nationalbanken anbefalinger og bemærkninger til, hvordan Nets' styring og drift af Betalingsservice kan styrkes.

I henhold til ECB's standarder er Nets systemejer for Betalingsservice. Derfor er Nationalbankens vurdering, anbefalinger og bemærkninger henvendt til Nets.

Nets og Mastercard har i august 2019 indgået en aftale om, at Mastercard køber bl.a. Betalingsservice af Nets. Aftalen er dog betinget af de relevante myndigheders godkendelse, som tidligst kan forventes i 2020.

Nationalbanken vurderer, at salget til Mastercard ikke har indvirkning på denne rapportes konklusioner, idet Betalingsservice i den nærmeste fremtid forventes at blive drevet videre af samme funktioner og medarbejdere, som Nationalbankens vurdering omhandler.

Vurdering efter ECB's standarder

ECB's standarder for direkte debiteringssystemer tager udgangspunkt i ECB's generelle rammer for overvågning af betalingsløsninger ([link](#)). De grundlæggende krav, som en betalingsløsning som Betalingsservice skal opfylde, er:

¹ Danmarks Nationalbank, *Betalingsstatistik, 2. halvår 2016* ([link](#)).

Nationalbankens overvågning af Betalingsservice

Boks 1

Nationalbankens overvågning bygger på internationale standarder for overvågning af betalingsinfrastruktur. ECB's standarder for direkte debiteringssystemer er særligt relevante for overvågningen af Betalingsservice.

Som led i overvågningen vurderer Nationalbanken, om Betalingsservice efterlever ECB's standarder, og udviklingen i Betalingsservice følges løbende. Nationalbanken holder kvartalsvise møder med Nets, som ejer og driver Betalingsservice. På disse møder følges der op på Nets' faste rapportering om bl.a. organiseringen, driften og risikostyringen af Betalingsservice.

Nationalbankens overvågning er nærmere beskrevet i bankens overvågningspolitik ([link](#)).

Standard 1 – Der skal være et sundt juridisk grundlag i form af regler og kontraktuelle ordninger.

Standard 2 – De relevante aktører skal have adgang til information, så de har et ordentligt beslutningsgrundlag, herunder vedrørende finansielle risici.

Standard 3 – Sikkerhedsniveauet, den driftsmæssige pålidelighed og beredskabet skal være tilstrækkelige.

Standard 4 – Der skal være en ansvarlig, tydelig og effektiv ledelse af det direkte debiteringssystem.

Standard 5 – De finansielle risici i relation til clearing og afvikling skal styres og begrænses.

Hvad angår standard 5, foretager Nationalbanken særskilt overvågning og vurdering af den clearing og afvikling, som er en forudsætning for, at Betalingsservice og de andre danske betalingsløsninger kan fungere.² Standard 5 er derfor ikke blevet anvendt ved vurderingen af Betalingsservice.

Nationalbanken har på baggrund af redegørelser og materiale fra Nets vurderet, i hvilken grad Betalingsservice efterlever kravene i standard 1-4. Til vurderingen har Nationalbanken anvendt CPSS-IOSCO's

² Danmarks Nationalbank, *Vurdering af de danske detailbetalings-systemer*, 9. maj 2018 ([link](#)).

skala³, som har følgende kategorier for graden af efterlevelse af en standard:

Observed benyttes, når alle væsentlige kriterier er efterlevet, og de eventuelle mangler eller svagheder er af mindre karakter, og tilpasninger kan ske løbende som en del af den normale drift.

Broadly observed benyttes, når kriterierne i høj grad er efterlevet, og der er identificeret en eller flere mangler eller svagheder, der bør adresseres med henblik på at håndtere risici eller forbedre driften. Udbedring bør ske inden for en fastlagt tidsramme.

Partly observed benyttes, når kriterierne delvis er efterlevet, og der er identificeret en eller flere mangler eller svagheder, der kan blive alvorlige, hvis de ikke adresseres i tide. Udbedring bør have høj prioritet.

Not observed benyttes, når kriterierne ikke er efterlevet, og der er identificeret en eller flere alvorlige mangler eller svagheder, der kræver omgående handling. Udbedring bør have højeste prioritet.

Nationalbankens samlede bedømmelse

Nationalbankens overordnede konklusion er, at ECB's krav i høj grad er efterlevet – *broadly observed* – for standard 1, 2 og 3, mens kravene er fuldt efterlevet – *observed* – for så vidt angår standard 4.

Nationalbankens vurdering, anbefalinger og bemærkninger er nærmere beskrevet nedenfor.

ECB-standard 1

Standard 1 stiller det overordnede krav, at systemejereren skal sikre, at det direkte debiteringssystem har et sundt juridisk grundlag. Det indebærer ifølge standarden opfyldelse af to krav:

- Der er tilstrækkeligt dækkende og utvetydige regler for – og bindende aftaler mellem – de relevante aktører, som indgår i det direkte debiteringssystem.
- Systemets regler, procedurer og kontraktuelle forhold efterlever løbende gældende national og fælleseuropæisk lovgivning.

I Danmark er det Finanstilsynet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Datatilsynet, der vurderer, om den relevante lovgivning efterleves. Nationalbankens rolle er derfor afgrænset til at vurdere, om Nets har oprettet funktioner, procedurer og processer, der kan sikre, at lovgivningen efterleves.

Vurdering

Standard 1 vurderes at være *broadly observed*.

Det er Nationalbankens opfattelse, at der er tilstrækkeligt dækkende og utvetydige regler for – og bindende aftaler mellem – de relevante aktører i Betalingsservice, altså borgere, virksomheder, pengeinstitutter og Nets.

Med hensyn til kravet om sikring af, at Betalingsservice løbende efterlever gældende national og fælleseuropæisk lovgivning, er det vurderingen, at Nets i vid udstrækning har etableret funktioner, procedurer og processer, der kan sikre, at lovgivningen efterleves.

Nets har foretaget en væsentlig forbedring ved at etablere tre forsvarslinjer i organiseringen af den løbende compliance-kontrol og rapportering. Med udarbejdelsen af en compliance-politik har Nets endvidere skabt et godt udgangspunkt for det videre arbejde på området. Det er vigtigt, at compliance-politikken føres ud i livet med de eventuelle procedurer og retningslinjer mv., som måtte være nødvendige for at udmønte politikken.

Det anbefales, at Nets følger op på og sikrer, at compliance-politikken implementeres sammen med de tilhørende styringsdokumenter, opgaver og organisering. Desuden bør der ske rapportering med henblik på, at det øverste ledelsesniveau skal kunne bedømme, om compliance-politikken bliver efterlevet. Denne kontrol bør gennemføres på mindst årlig basis.

³ CPSS-IOSCO, *Disclosure framework and assessment methodology*, december 2012 ([link](#)).

ECB-standard 2

Standard 2 stiller det overordnede krav, at systemejereren skal sørge for, at alle relevante aktører har et ordentligt beslutningsgrundlag i forhold til systemet.

Systemejereren skal således tilvejebringe tilstrækkelig og lettilgængelig information til pågældende aktører om bl.a. systemets regler og aftaleforhold, større ændringer, priser og gebyrstruktur og finansielle risici.

Vurdering

Standard 2 vurderes at være *broadly observed*.

Det vurderes, at Nets generelt har sørget for, at de relevante aktører i Betalingsservice har et ordentligt beslutningsgrundlag i overensstemmelse med standard 2. Der vurderes at være et forbedringspotentiale, for så vidt angår gennemsigtighed i priser og gebyrstruktur, og information om finansielle risici for aktørerne.

Betalingsservices priser og gebyrstruktur fremstår tydelige og tilgængelige for pengeinstitutter og virksomheder (kreditorer). Med hensyn til forbrugere (debitorer) bemærker Nationalbanken, at Nets kan bidrage til større gennemsigtighed, fx via kreditorreglerne. Ved opkrævning af et betalingsgebyr hos en forbruger bør virksomheden tydeligt angive henholdsvis den del, som virksomheden skal betale videre til Nets, og den del, som udgør virksomhedens eget gebyr.

Endvidere har Nets en løbende proces for identifikation af og information om de finansielle risici, som aktørerne er udsat for, fx ved bedrageri, der fremstår reaktiv og uformel. Dette fravær af faste rutiner skal ses i lyset af, at Betalingsservice hidtil har indebåret lille risiko for aktørerne.

På baggrund af drøftelser med Nationalbanken har Nets udarbejdet en formel, rutinemæssig procedure med henblik på at identificere og vurdere kreditorernes og pengeinstitutternes finansielle risici, og informere dem ud fra denne risikovurdering. Nationalbanken anbefaler, at nævnte procedure implementeres, fx ved at den indarbejdes i Nets' årlige proces for risikovurdering af Betalingsservice.

ECB-standard 3

Standard 3 stiller det overordnede krav, at systemejereren skal sikre, at det direkte debiteringssystemets sikkerhedsniveau, driftsmæssige pålidelighed og beredskab er tilstrækkelige.

Standarden indeholder krav på områder som risikostyring, it-sikkerhed, driftsovervågning, hændelsehåndtering, systemændringer, sikre procedurer for betalinger, overvågning og håndtering af svindel, planlægning af produktionskapacitet, outsourcing og beredskabsplanlægning.

Vurdering

Standard 3 vurderes at være *broadly observed*.

Nationalbanken vurderer, at Nets har en moden tilgang til sikringen af driften med politikker for risikostyring, it-sikkerhed og beredskabsplanlægning, som er nærmere uddybet i underliggende procedurer og retningslinjer. Disse forskellige styringsdokumenter bygger på anerkendte standarder og anvendes bredt i organisationen.

For at sikre den fornødne uafhængighed og grundighed i kontrolarbejdet opererer Nets desuden med tre organisatoriske forsvarslinjer, ligesom Nets har funktioner i både første og anden forsvarslinje, der målrettet følger op på arbejdet med risici og tilhørende kontroller (IT Risk og Risk Management).

Det er samlet set vurderingen, at Nets i vid udstrækning efterlever kravene i standard 3 og dermed har sikret, at Betalingsservices sikkerhedsniveau, driftsmæssige pålidelighed og beredskab er tilstrækkelige. Samtidig vurderer Nationalbanken, at der på nogle områder er et forbedringspotentiale.

Nationalbanken bemærker, at Nets kan styrke risikostyringsprocessen ved at gå over til et dedikeret og samlet system til registrering af og opfølgning på risici og tilhørende kontroller.

Nationalbanken anbefaler endvidere, at Nets styrker sin proces for opsamling af it-sikkerhedsrelaterede logs, hvorved der hurtigere kan ske alarmering og respons i tilfælde af mistænkelig aktivitet.

Ligeledes bemærker Nationalbanken, at Nets' kontroller af logs kan styrkes via automatisering og ved årlig gennemgang af, hvilke kontroller der er behov

for. Det er desuden vigtigt, at Nets sikrer, at der ikke opstår afhængighed af nøglepersoner i dette kontrolarbejde.

Nationalbanken anbefaler derudover, at Nets styrker sin proces for opdatering og test af beredskabsplaner ved systematisk at inddrage de større hændelser hos og angreb på virksomheder i ind- og udland i arbejdet med beredskabsplaner og testscenarier.

Vedrørende Nets' outsourcing anbefaler Nationalbanken, at Nets formaliserer sine kvantitative og kvalitative krav til kritiske leverandørers risikostyring. Kravene bør på sigt skrives ind i kontrakten med disse leverandører.

ECB-standard 4

Standard 4 stiller det overordnede krav, at systemejereren skal sikre, at der er en ansvarlig, tydelig og effektiv ledelse af det direkte debiteringssystem.

Standarden indeholder følgende tre krav:

- Aktørernes roller og ansvar i beslutningsprocesserne skal være fastlagt på en tydelig og dokumenteret måde i form af regler, kontrakter og procedurer mv. Herunder skal aktørerne inddrages i beslutninger om større ændringer.
- Det direkte debiteringssystemets serviceniveau og brugervenlighed over for både debitorer og kreditorer skal vurderes, følges løbende og rapporteres til ledelsen.
- Der skal være uafhængige og effektive interne kontrolfunktioner vedrørende det direkte debiteringssystem, som skal omfatte bl.a. revision af driftsforhold og it-sikkerhed. Kontrolfunktionerne skal have passende kompetencer og rapportere direkte til det relevante ledelsesniveau.

Vurdering

Standard 4 vurderes at være *observed*.

Det er Nationalbankens vurdering, at Nets har sikret en ansvarlig, tydelig og effektiv ledelse af Betalings-service. Her lægges især vægt på de beslutningsprocesser, som Nets har aftalt med bankerne.

Med hensyn til de interne kontrolfunktioner er der dog to forhold, hvor der kan foretages forbedringer af mindre karakter.

For det første bemærker Nationalbanken, at Nets' it-sikkerhedsafdeling er involveret i vurderingen af, om Nets' sikkerhedspolitik og tilhørende retningslinjer efterleves. Samtidig har it-sikkerhedsafdelingen en udførende rolle på området. Det indebærer en risiko for, at kontrolfunktionen svækkes.

For det andet bemærker Nationalbanken, at Nets' interne revision har et udpræget fokus på it-forhold. Det medfører risiko for, at andre relevante forhold nedprioriteres, som fx processer, håndtering af personrelaterede risici og compliance med interne/eksterne krav og lovgivning. Det er relevant at se på, hvordan den interne revision kan styrkes med hensyn til andre forhold end it.

OM RAPPORT



Rapporter er tilbagevendende beretninger om Nationalbankens virke.

Rapporter omfatter bl.a. Nationalbankens årsrapport og den halvårige rapport om monetære og finansielle tendenser.

DANMARKS NATIONALBANK
HAVNEGADE 5
1093 KØBENHAVN K
WWW.NATIONALBANKEN.DK

Redaktionen er afsluttet
10. oktober 2019



**DANMARKS
NATIONALBANK**

KONTAKT

Teis Hald Jensen
Kommunikations-
og presserådgiver

tehj@nationalbanken.dk
+45 3363 6066

SEKRETARIAT
OG KOMMUNIKATION