



NOTAT

Til: Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget

Digital overførsel af kundeengagementer - indkørvanskeligheder

23. september 2014

Som det fremgår af en række artikler i Børsen i dag (23/9), har der været kritik af ekspeditionstider ifm. bankskifte. Kritikken retter sig bl.a. mod *e-engagement*, som er et digitalt system til overførsel af kunder mellem banker, og som bankerne har idriftsat i april 2014.

e-engagement erstatter manuelle processer imellem banker, hvor engagementsoverførsler tidligere blev gennemført papirbåret og sendt per brev. Hensigten med e-engagement er, at både kunder og banker får en smidigere og hurtigere proces ved bankskifte.

Siden april er 50.000 overførselssager oprettet i e-engagement. Heraf er 25.000 gennemført og 25.000 er fortsat i gang. Overførsler af simple engagementer (simple indlånskonti uden opsigelse) sker ofte på få dage.

Mere komplicerede engagementer bl.a. indeholdende lån med sikkerhed samt pensionsprodukter tager typisk længere tid, fordi der f.eks. kan være 3 måneders opsigelse på et indlån, eller fordi en pensionsordning skal tages ud af en pulje. Det er et mål, at komplicerede kundeoverførsler gennemføres på under 93 dage. Imidlertid har en mindre andel af de mere komplicerede kundeoverførsler taget over 93 dage, hvilket ikke er acceptabelt.

De mange uafsluttede overførselssager har ført til, at kunder har oplevet utilfredsstillende lange ekspeditionstider - det arbejder vi på højtryk for at gøre noget ved. Den nuværende situation skal hurtigst muligt ændres.

Udviklingen i ekspeditionstiderne følges nøje, og der udarbejdes handlingsplaner med henblik på at forbedre ekspeditionstiden. Nedbringelse af ekspeditionstiderne er meget højt prioriteret af alle banker og forventningen er, at der kan realiseres mærkbare forandringer i ekspeditionstiden i de kommende måneder.

Med venlig hilsen

Finansrådet