



## Folketingets Erhvervsudvalg

ERHVERVS MINISTEREN

18. november 2020

### Besvarelse af spørgsmål 35 alm. del stillet af udvalget den 21. oktober 2020 efter ønske fra Lisbeth Bech-Nielsen (SF).

ERHVERVS MINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

#### Spørgsmål:

Ministeren bedes redegøre udførligt for, hvad den af Finanstilsynet oplyste ”misforståelse” i kommunikationen mellem Danske Bank og Finanstilsynet, bestod i, herunder specifikt hvad Finanstilsynets opfattelse af, at banken via manuelle kontroller havde rettet op på fejlen med uretmæssig gældsinddrivelse, så der ikke længere gik forkerte oplysninger og uretmæssige opkrævninger ud til hverken nye eller gamle kunder, beroede på og på hvilket niveau i Finansstyrelsen misforståelsen er opstået.

Tlf. 33 92 33 50

Fax 33 12 37 78

CVR-nr. 10 09 24 85

EAN nr. 5798000026001

em@em.dk

www.em.dk

#### Svar:

Jeg har til brug for besvarelsen forelagt spørgsmålet for Finanstilsynet, som har oplyst følgende som jeg kan henholde mig til:

”Finanstilsynet modtog første gang en orientering fra Danske Bank om fejl i bankens inddrivelsessystem i juni 2019. Banken oplyste i sin orientering, at den var i gang med yderligere detaljerede analyser, som skulle munde ud i kontakt til de berørte kunder og tilbagebetaling af de uretmæssigt opkrævede beløb.

Der pågik herefter en løbende dialog mellem banken og Finanstilsynet omkring det arbejde, som banken havde iværksat med henblik på at løse de konstaterede fejl. Dialogen fokuserede på, hvad de underliggende forklaringer på problemerne var, udbedringen af disse, hvilke kunder der var omfattet, og hvad beløbsstørrelserne var.

Danske Bank orienterede i oktober 2019 Finanstilsynet om, at bankens undersøgelser viste, at problemerne var langt større end tidligere oplyst til Finanstilsynet.

I forbindelse med bankens orientering til Finanstilsynet i slutningen af oktober 2019 oplyste banken følgende om en række mitigerende foranstaltninger, som banken havde iværksat i relation til de konstaterede fejl:

“Mitigating actions:

Identifying which customers are affected and to what extent their debt information in our system has been incorrect, currently requires manual processing. We are working on various improvements to this, including considering external support and scoping of such an exercise.

When a relevant customer has been identified, we are considering the following mitigation actions:

1. Repay any amounts that have been overpaid to us, i.e. because the customer has paid more than his or hers actual total debt to us;
2. repay or set-off (in any existing debt owed to us) any amounts that have been paid to us that we were not entitled to receive; and
3. how to ensure that the data we have on the customer is correct and accurate.

We are also analysing how to manage claims of debt amounts in debt relief cases in order to minimise the risk of collecting any unjustified debt amounts.

The internal project will be scaled-up and re-organised in order to focus on:

1. Business as Usual (Removal of backlogs, dealing with ongoing cases, reporting and staff engagement)
2. Remediation (Further analysis, sizing and remediation of identified issues across all systems & countries, including Realkredit Danmark)
3. New system (Replacement of current debt collection system(s) to create a robust and compliant future debt collection framework)"

Af Finanstilsynets mødenoter fra et møde den 18. december 2019 med banken fremgår det endvidere: ”Sikrer fortsat at der ikke kommer nye sager sfa fejl, herunder også ved opkrævninger i eksisterende”.

Der findes således i Finanstilsynets materiale oplysninger om manuelle kontroller, men Finanstilsynet har ikke fundet dokumentation for, at vi er blevet orienteret om de *specifikke* manuelle kontroller, før mødet den 4. september 2020.

På mødet blev det konstateret, at Finanstilsynet havde misforstået Danske Banks hidtidige oplysninger om håndteringen af sagen, idet banken ikke – i modsætningen til hvad der var Finanstilsynets opfattelse – havde sikret sig, at ingen kunder blev opkrævet uretmæssigt. Danske Bank havde alene sikret sig, at nye kunder i inkassoafdelingen blev opkrævet korrekt, idet de blev kontrolleret manuelt.

Finanstilsynet har fulgt sagen over en længere periode og har dermed også løbende vurderet, hvad der skulle gøres i sagen, herunder også gennem dialog mellem Finanstilsynets ansatte. Når materialet genlæses fra ende til anden, så giver materialet ikke sikkerhed for – og dokumentation i forhold til – at banken var stoppet med de ulovlige opkrævninger både for eksiste-

rende og nye kunder i bankens inkassoafdeling. Det er netop derfor, at Finanstilsynet finder, at der har været tale om en misforståelse og altså ikke, at banken har vildledt Finanstilsynet.

Det er meget beklageligt, at der har været denne misforståelse mellem os og banken. Det er der blevet rettet op på og Finanstilsynets fokus er nu på at verificere, at de berørte kunder får deres kompensation, og at gældsinddrivelsessystemet fremadrettet kommer til at fungere.”

Med venlig hilsen

Simon Kollerup