

# Statusopdatering

9. DECEMBER 2021

OVERSIGT OVER FREMSKRIDT I HÅNDBLINGEN AF FEJL I ÆLDRE KUNDESAGER

I denne opdatering kan du læse om den seneste og væsentligste udvikling i vores indsats for at rette op på fejl i de ældre kundesager, der bliver varetaget af en central enhed i Danske Bank.

For yderligere oplysninger om, hvor langt vi er med at rette op på fejlene i samtlige af de ældre kundesager, som varetages af enheden, kan du besøge [www.danskebank.com/kundesager](http://www.danskebank.com/kundesager).

## Fejlbehæftede data i inkassosystemerne

- Vi har som tidligere kommunikeret igangsat undersøgelser af vores gældsinddrivelse i vores øvrige markeder. Vi har afsluttet den indledende undersøgelse i Finland og en begrænset og foreløbig stikprøveindikerer, at en problemstilling, der har lighed med en af de oprindelige hovedårsager til fejl i vores inkassosystemer i Danmark, potentielt også er til stede i Finland. Vores stikprøveundersøgelse viser eksempelvis, at et gebyr på 5 euro i flere tilfælde ved en fejl er blevet slået sammen med gældens hovedstol i vores inkassosystem. Der er indført en kontrolmekanisme for at sikre, at fejlen ikke gentages. Vi vil gennemføre en udvidet analyse af inkassosystemet i Finland, så vi kan få afklaret de foreløbige resultater samt mulige afledte problemstillinger, og derigennem få afdækket behovet for potentielle tiltag i forhold til berørte inkassokunder. Hvis det viser sig, at berørte kunder har lidt et tab som følge af vores fejl, vil de naturligvis blive kompenseret. Vi forventer at have foreløbige resultater fra de indledende undersøgelser af de øvrige markeder klar i løbet af januar 2022.
- Vi fortsætter oprydningen i vores systemer, og i forbindelse med den gennemgang har vi både konkluderet, at fire ud af de 28 tidligere identificerede yderligere problemstillinger kan udelukkes, idet de ikke har nogen konsekvenser for vores kunder, og vi har samtidig identificeret yderligere otte mulige problemstillinger, heriblandt en mulig fejl i en af vores pantebrevslånetyper samt en risiko for et utilstrækkeligt setup ved afviklingsaftaler på inkassolån. Disse yderligere problemstillinger er hovedsageligt relateret til manuelle procesfejl og er blevet identificeret for visse specifikke kundegrupper. Derfor indikerer en foreløbig vurdering, at et begrænset antal kunder muligvis skal kompenseres. Vi er fortsat i gang med at analysere disse mulige problemstillinger, og skulle der være tilfælde, hvor det har påvirket vores kunder, vil de blive informeret hurtigst muligt.
- Siden den seneste opdatering i november har vi informeret Finanstilsynet om vores håndtering af akkordaftaler med inkassokunder. Akkordaftaler indgås frivilligt mellem kreditor og debitor i sjældne tilfælde, hvor debitor ikke har økonomisk råderum til at betale den totale gæld. Da vi endnu ikke har afsluttet vores analyser af fejlene i vores inkassosystem og dermed ikke med sikkerhed kan opgøre inkassokunders gæld korrekt, har vi været tilbageholdende med at indgå akkordaftaler for at sikre, at ingen overbetaling fandt sted. Da akkordaftaler kan være i kundens interesse har vi imidlertid besluttet at indføre en mere formaliseret proces vedrørende vurdering på individuelt grundlag.

- Som tidligere kommunikeret har vi valgt at trække indberetninger tilbage fra RKI for de inkassokunder, hvor der er usikkerhed om deres restgæld som følge af problemstillingerne i vores inkassosystemer. Fordringer fra Asset Finance Danmark (Nordania Leasing) registreres i Debitor Registret, og vi er blevet opmærksomme på, at omkring 200 fordringer i det register kan være påvirket af samme problemstilling. Indberetningerne er derfor trukket tilbage, og de berørte kunder vil blive orienteret hurtigst muligt.
- I november 2020 besluttede Finanstilsynet, at der skulle foretages en uvildig undersøgelse af inkassosagen, som KPMG og Poul Schmith efterfølgende blev udpeget til at foretage, og senest har Finanstilsynet besluttet, at undersøgelsen skal forlænges og udvides. Det er helt naturligt, at den uvildige undersøgelse bliver forlænget og udvidet, fordi arbejdet med at rette op på fejlene i vores gældsinddrivelse kan strække sig udover 2022. Samtidig er det vigtigt, at vi har et robust set-up for vores gældsinddrivelse fremover, og vi ser frem til at få deres vurdering af vores endelige set-up.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

### **Renter på rykkergebyrer**

- I sagen, hvor vi uretmæssigt har opkrævet renter på rykkergebyrer, har 261.000 ud af de samlet set ca. 550.000 berørte kunder i Danmark modtaget kompensation. Af disse har ca. 241.000 kunder fået udbetalt under 10 kr. i kompensation, mens de resterende ca. 20.000 kunder i gennemsnit har modtaget 20 kr. Det højeste beløb, vi indtil nu har udbetalt i Danmark, er på 512 kr.
- I Norge har vi påbegyndt udbetalingen af kompensation for den samme problemstilling, og vi forventer fortsat at have kompenseret de berørte kunder i 2022.
- Som tidligere kommunikeret gør problemerne med uretmæssig opkrævning af renter på rykkergebyrer sig også gældende i Asset Finance Norge. I november 2021 kommunikerede vi, at der var tale om omkring 700 berørte kunder i Norge. Yderligere undersøgelser har vist, at der er tale om 1.800 berørte kunder. Den samlede kompensation estimeres på nuværende tidspunkt til at være i alt 1,8 mio. norske kr.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

### **Frivillige underskudshandler via home**

- Som tidligere kommunikeret identificerede vi i foråret 2019 en problematik i bankens praksis med såkaldte frivillige underskudshandler, hvor Danske Bank forhandlede salærer med alle ejendomsmæglere på vegne af vores kunder – med undtagelse af ejendomsmægleren *home*.
- Denne praksis blev stoppet i sommeren 2019. Siden da har vi undersøgt, hvilke konsekvenser det kan have haft for de berørte kunder. Vores undersøgelser har nu vist, at der i 915 handler ikke er blevet forhandlet salær, hvilke potentielt kan have betydet, at kunden har betalt for højt salær.
- Den gennemsnitlige kompensation pr. handel er omkring 20.000 kr. eksklusiv tidskompensation. Vi er ved at afklare, hvorvidt de enkelte kunder skal have nedskrevet eksisterende gæld, have udbetalt et beløb eller en kombination heraf, og vi forventer at have færdiggjort kompensationerne inden udgangen af februar 2022.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

### **Sager relateret til vores skatteservices**

- Vi har tidligere konstateret forsinkelser i vores skatteservice vedrørende hhv. tilbagebetaling af udbytteskat på udenlandske værdipapirer og vores refusion af skat på amerikanske værdipapirer, hvilket berører hhv. 2.900 og 2.400 kunder. Vi er i øjeblikket i gang med at udfærdige og udsende information til kunderne om compensation og foretagne udbetalinger i henhold til lokal lovgivning. Bortset fra særlige tilfælde forventer vi at være færdige med udbetalingerne inden årets udgang.
- I september 2021 kommunikerede vi om yderligere problemstillinger i vores skatteservices, som var identificeret på basis af en grundig gennemgang af vores tjenester på området. Vi implementerede derfor midlertidige løsninger for at sikre, at ingen af de væsentlige problemstillinger ville berøre kunderne fremover. Yderligere analyser i november viste, at der kunne være sager blandt 130 erhvervskunder, som stadig potentielt var berørt af forkerte registreringer af skat på udbytter. Vi er i gang med at informere de berørte kunder om sagen, og vi vil implementere yderligere procedurer og kontroller for at sikre, at skattereglerne anvendes korrekt.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

### **Uendelige løbetider for lån**

- Som vi kommunikerede i oktober 2020, var løbetiden på en række kunders lån blevet uendelig, fordi rentetilskrivningen oversteg den løbende tilbagebetaling efter rentestigninger. Vi har afsluttet vores analyse og konstateret, at problemstillingen vedrører 39 kunder. Vi har kontaktet alle berørte kunder, ændret deres vilkår individuelt og lavet nye aftaler om tilbagebetaling. Finanstilsynet er orienteret om vores arbejde, og vi betragter sagen som afsluttet.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

### **Gebyrer for erhvervskunder**

- Vi kommunikerede i februar 2021, at omkring 2.300 erhvervskunder potentielt i en periode kan have betalt et kreditfornyelsesgebyr, vi ikke havde grundlag for at opkræve. Yderligere analyser har vist, at der rent faktisk er tale om ca. 2.200 kunder. Siden vores seneste opdatering på denne problemstilling har vi kompenseret yderligere 607 kunder, så det samlede antal kompenserede kunder nu er på 1.683.
- Omkring 300 kunder er informeret om, at de ikke er omfattet af fejlen, mens de resterende 224 særlige sager bliver håndteret separat.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

### **Uoverensstemmelser mellem investeringsprofil og -aftale**

- Som kommunikeret første gang i oktober 2020 vedrører denne problemstilling fejlregistrering af omkring 600 kunders investeringsaftaler, hvilket har ført til uoverensstemmelser mellem deres investeringsprofil og -aftale. Vores analyse viser, at ca. 320 kunder er berettiget til kompensation (med et gennemsnitligt beløb på 8.100 kr.). Antallet af berørte kunder er lidt færre end tidligere angivet, da vores beregninger har vist, at ca. 100 kunder ikke skal have udbetalt kompensation, fordi fejlen ikke har medført tab for dem.
- Vi har kontaktet alle berørte kunder i sagen og afholdt omkring 470 møder med kunder for at sikre overensstemmelse mellem deres investeringsprofil og -aftaler. Vi afventer fortsat at høre fra de resterende kunder, som vi ad flere omgange har forsøgt at kontakte. Nogle kunder har på et oplyst grundlag valgt ikke at holde møde med os om deres investeringsaftale, og de sager har vi derfor afsluttet.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).