FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København K
(Sendt via e-mail til aaf@ftnet.dk og ubp@ftnet.dk)

Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2-12
1092 København K
Telefon (+45) 33 44 00 00
danskebank.dk

20. oktober 2020

Danske Banks efterlevelse af de fire påbud af 21. september 2020, ref. nr. 6252-0349

1. INDLEDNING OG FORMÅL

Danske Bank A/S (Danske Bank eller banken) henviser til Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 (afgørelsen), hvori Finanstilsynet gav fire påbud til banken (påbuddene).

Banken skal i henhold til afgørelsen inden en måned fra datoen for afgørelsen underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet, og underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

Formålet med nærværende brev er at oplyse Finanstilsynet om, at der er truffet foranstaltninger til at sikre efterlevelse af påbud 1 og 2. Således beskriver vi i nærværende brev de foranstaltninger, banken har truffet for at efterleve påbuddene, og relevant dokumentation er vedlagt.

Vedrørende påbud 3 og 4 giver banken en statusopdatering og en yderligere beskrivelse af de specifikke problemstillinger, der fremgår af det bilag 2.5, der var vedlagt vores brev af 10. september 2020 til Finanstilsynet. Nærværende brev skal læses med henvisning til tidligere korrespondance.

Som tidligere anført beklager vi de eventuelle vanskeligheder, denne sag måtte have medført for vores kunder. Vi er fast besluttet på at løse de udestående forhold og kompensere de berørte kunder så hurtigt som praktisk muligt. Vi vil fortsat afsætte de nødvendige ressourcer for at efterleve påbuddene, og vi vil fortsat arbejde på at implementere holdbare løsninger for at sikre forbedringer fremadrettet.

2. RESUME AF PÅBUD OG TRUFNE FORANSTALTNINGER

Vi giver nedenfor et resume af påbuddene og de primære foranstaltninger, der er truffet for at efterleve det enkelte påbud: Yderligere oplysninger om de trufne foranstaltninger fremgår af afsnit 5, der ligeledes indeholder henvisninger til den relevante dokumentation.

Da bankens portefølje af inkassokunder ændrer sig hele tiden, idet nye kunder kommer til, kunder skifter status (når de eksempelvis begynder tilbagebetaling af deres gæld) og kundesager afsluttes, skal tallene i dette dokument ses som et øjebliksbillede af den aktuelle portefølje.

Påbud 1: Finanstilsynet påbyder banken at standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, vedkommende ikke skylder, og sikre, at dette sker uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden.

Trufne foranstaltninger: Banken har på baggrund af en dataanalyse vurderet, at risikoen for overopkrævning ikke kan betragtes som ubetydelig for kunder, der har tilbagebetalt et beløb, der er højere end eller lig med

60% af den registrerede hovedstol. På baggrund af denne vurdering har banken truffet følgende foranstaltninger:

Kunder, hvor der er en ikke ubetydelig risiko for overopkrævning:

Banken har sat al inddrivelse af gæld i bero. Gældsinddrivelsen genoptages først, når den enkelte kundesag er blevet korrigeret. Inddrivelsen er sat i bero uden yderligere omkostninger for kunderne.

Kunder, hvor der kun er en ubetydelig risiko for overopkrævning:

Banken har tilbudt kunderne at sætte afviklingen af deres gæld i bero uden omkostning, indtil kundens sag er korrigeret.

Alle kunder, hvis gældsafvikling er sat i bero:

Alle kunder, hvis gældsafvikling er sat i bero, er blevet informeret om, at de til enhver tid kan beslutte at fortsætte med at afvikle deres gæld. Kunderne er i samme brev blevet informeret om risikoen for overopkrævning, hvis de beslutter at fortsætte med at afvikle deres gæld. De kunder, der ønsker at fortsætte med at afvikle deres gæld, accepterer risikoen for midlertidig overopkrævning, indtil deres sag er genberegnet, og kunderne vil i tilfælde af overopkrævning blive kompenseret.

Påbud 2: Finanstilsynet påbyder banken ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kan være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, om det.

Trufne foranstaltninger: Banken fremsender individuelle breve til alle kunder på inkassoområdet, der kan være blevet berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, herunder kunder hvis sager er blevet outsourcet til et inkassobureau.

Ud af i alt 402.000 kunder, der er registreret i bankens gældsinddrivelsessystemer, er de 250.000 danske registrerede kunder, mens de resterende 157.000 kunder, der er registrerede i andre jurisdiktioner, ikke omfattet af undersøgelsen, da der ikke er konstateret nogen problemer. Ud af de 250.000 kunder er 56.000 kunder undtaget fra at blive informeret i henhold til påbud 2, da de er kendetegnet ved, at deres sag er afsluttet (der er givet afkald på gælden eller gælden er fuldt ud indfriet – hvorved et retskrav ikke længere er gyldigt), og ved at de ikke har afviklet noget af deres gæld. Det konkluderes, at de aldrig var udsat for nogen risiko for overopkrævning. De resterende 194.000 kunder skal informeres individuelt.

Finanstilsynet har tidligere fået oplyst, at 106.000 kunder potentielt er omfattet af muligheden for kompensation, og disse kunder er en del af de 194.000 kunder, der skal informeres individuelt. I tillæg til de 106.000 kunder udgøres de 88.000 kunder, der skal informeres individuelt, af følgende:

- 35.000 aktive kunder, der aldrig har afviklet på deres gæld og således ikke er omfattet af muligheden for kompensation, men som bør have mulighed for at sætte afviklingen af deres gæld i bero som anført i påbud 1.
- 14.000 kunder, der har afviklet på deres gæld siden 31. december 2019, som er referencedatoen, der er anvendt i kompensationsanalysen.
- 24.000 kunder, der er registreret i DCS- og/eller PF-systemet for mindre end tre år siden, og således ikke er omfattet af muligheden for kompensation, da forældelse ikke er indtrådt.
- 15.000 kunder, der vurderes at være korrekt registreret i DCS- og PF-systemet.

På tidspunktet for kompensationsanalysens udarbejdelse havde 105.000 kunder endnu ikke afviklet på deres gæld, og ud af disse var 56.000 kundesager afsluttet, og 49.000 kundesager var aktive kunder. Ud af de 49.000 aktive kunder har 14.000 kunder efterfølgende afviklet på deres gæld, mens 35.000 kunder fortsat ikke har. Bilag 1 indeholder en detaljeret opdeling af de berørte kundegrupper.

Det fremgår af brevene, der sendes til de berørte kunder, at deres gæld er genstand for undersøgelse og muligvis vil blive korrigeret, og at kunderne i tilfælde af overopkrævning vil blive kompenseret. Kunder, hvor det er bekræftet, at deres sag er korrekt eller korrigeret, er blevet informeret om, at deres sager er korrekte, og at gældsinddrivelsen vil fortsætte.

Som følge af forholdene vedrørende kundesagerne er underretningsprocessen i gang for 41.000 kunder. Dette gælder, hvor en kundesag er en gældssaneringssag, en konkurs med et lukket CVR-nummer, et dødsbo,en lukket gældssag hos Realkredit Danmark eller hvorkontaktoplysninger for kunden er forældede. I disse sager er kontaktoplysningerne ikke umiddelbart tilgængelige for banken, og det kræver en ekstraordinær indsats i samarbejde med eksterne parter, for at de pågældende kan blive informeret. Det forventes for gruppen af Realkredit Danmark-kunder, at en opdatering fra CPR-registeret vil indeholde de nødvendige kontaktoplysninger, så kunderne med en gyldig adresse kan blive informeret senest 27. oktober 2020. Med hensyn til de resterende kunder tager banken de yderligere skridt, der er nødvendige for at informere kunderne hurtigst muligt, og banken vil holde Finanstilsynet opdateret om fremdriften. Risikoen for fremtidig overopkrævning er stoppet for samtlige 41.000 kunder, da deres sager er afsluttede.

Påbud 3: Finanstilsynet påbyder banken at træffe foranstaltninger, der sikrer, at risikoen for eventuel fejlopkrævning ophører eller begrænses til et acceptabelt niveau, så snart fejlen er konstateret.

Banken forstår dette påbud som en henvisning til de andre faktiske og potentielle problemstillinger, som fremgår af bilag 2.5 til bankens brev af 10. september 2020 (de yderligere problemstillinger).

Trufne foranstaltninger: Banken er ved at undersøge samtlige af de yderligere problemstillinger. Bilag 2 til nærværende brev indeholder en statusoversigt over hver af de yderligere problemstillinger. Banken vurderer løbende, hvorvidt nogle af de faktiske eller potentielle problemstillinger kræver, at gældsinddrivelsen hos kunder sættes yderligere i bero, som følge af, at risikoen for fejlopkrævning ikke er begrænset til et acceptabelt niveau.

Påbud 4: Finanstilsynet påbyder banken ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl. Banken forstår dette påbud som en henvisning til de yderligere problemstillinger.

Foranstaltninger, der skal træffes: Så snart undersøgelsen af en yderligere problemstilling fastslår med en rimelig grad af sikkerhed, at en kunde er blevet påvirket af fejl, vil banken underrette kunden ved passende individuel kommunikation.

3. GOVERNANCE-STRUKTUR

Program Athens blev etableret i november 2019 for at undersøge og senere gennemføre afhjælpning af fejlene i bankens gældsinddrivelsessystem i forhold til kunderne. Vi beskrev styringen af Programme Athens i vores brev af 10. september 2020 til Finanstilsynet, hvor der er en klar proces for eskalering til direktionen i Danske Bank. Efter Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 er de foranstaltninger, der er truffet for at efterleve påbuddene, også omfattet af Programme Athens. Banken oplyste i sit svarbrev af 10. september 2020 Finanstilsynet , at 14 andre faktiske eller potentielle problemstillinger var blevet identificeret (bilag 2.5 til svarbrevet). Som yderligere anført i nærværende brev og det tilhørende bilag 2 er banken ved at undersøge disse andre potentielle problemstillinger (de yderligere problemstillinger) for at sikre, at påbuddene efterleves. Hver yderligere problemstilling undersøges og håndteres i overensstemmelse med den struktur, der fremgår af bilag 3 til nærværende brev, og som er beskrevet nærmere nedenfor i forhold til påbud 3 og 4.

Programme Athens vil fortsat være ansvarlig for at sikre og koordinere den påkrævede indberetning til Finanstilsynet og overvåge fremdriften i arbejdet med samtlige yderligere problemstillinger. For så vidt angår

de problemstillinger, der fastslås ikke at vedrøre gældsinddrivelse, er der oprettet, eller vil der blive oprettet, yderligere projekter og governance-udvalg for at varetage problemstillingen fuldt ud.

4. STATUS PÅ AFHJÆLPNING OG KOMPENSATION I FORHOLD TIL KUNDER

I overensstemmelse med de afhjælpnings- og kompensationsprincipper, der er anført i afsnit 6.1 i svarbrevet af 10. september 2020 til Finanstilsynet, har banken vedtaget den afhjælpnings- og kompensationsplan, der er vedlagt som bilag 4. Afhjælpnings- og kompensationsplanen har til formål at sikre fuld afhjælpning i forhold til alle relevante kunder senest i juli 2021. Vi bemærker, at timingen og de handlinger, der fremgår af planen, er vejledende milepæle og kan ændre sig, hvis der skulle opstå på nuværende tidspunkt uforudsete muligheder eller forhold i forbindelse med afhjælpningen, der kræver tilpasning af planen.

5. BESKRIVELSE AF FORANSTALTNINGER, DER ER TRUFFET VEDRØRENDE DE FIRE PÅBUD

PÅBUD 1 OG 2

5.1 Gældsinddrivelse sættes i bero

5.1.1 Grænsen ”ubetydelig risiko"

Som drøftet med Finanstilsynet – og for at minimere risikoen for overopkrævning – har banken med hensyn til kunder, der har tilbagebetalt et beløb, der er højere end eller lig med 60% af den registrerede hovedstol vurderet, at risikoen for overopkrævning ikke med den påkrævede grad af sikkerhed kan betragtes som værende ubetydelig. Bankens statistiske modellering har vist, at fastsættelsen af en tilbagebetalingsgrænse på 60% sikrer, at der for 97,5% af kunderne ikke er nogen risiko for overopkrævning. Derfor vurderes risikoen for overopkrævning for hele gruppen af kunder, der har tilbagebetalt mindre end 60% at være ubetydelig. For kunder, der har tilbagebetalt mere end 60% af deres gæld, er gældsafviklingen sat i bero, hvis deres gæld endnu ikke er blevet korrigeret. Banken overvåger grænsen på individuelt kundeniveau hver måned. Banken vil derfor sætte gældsinddrivelsen i bero for kunder, der er ved at overskride 60%-grænsen, og de vil modtage et nyt brev herom på det relevante tidspunkt. I fremtiden ville denne løsning være automatiseret for at sikre, at kunderne løbende overvåges med passende kontrolmekanismer, så de ikke overskrider tilbagebetalingsgrænsen.

Banken vil revurdere, om tilbagebetalingsgrænsen på 60% fortsat er hensigtsmæssig i forhold til at begrænse risikoen for overopkrævning til en ubetydelig risiko.

På nuværende tidspunkt er 12.500 kunder, hvis gæld inddrives af Danske Bank, og 4.500 kunder, hvor gældsinddrivelsen er outsourcet til et inkassobureau, omfattet af kategorien af kunder, der har tilbagebetalt 60% eller mere af deres gæld, og som derfor har fået sat deres gældsafvikling i bero af banken.

Selv om denne gruppe kunder har fået sat deres gældsafvikling i bero, har kunderne ret til at fortsætte gældsafviklingen mod accept af risikoen for en midlertidig overopkrævning, indtil korrektion af kundens sag har fundet sted.

5.1.2 Kunder i kategorien, hvor det tilbagebetalte beløb er lig med eller højere end 60%, gældsinddrivelse sat i bero

Banken har sat inddrivelsen af gæld i bero for kunder i kategorien, hvor det tilbagebetalte beløb er lig med eller højere end 60%, som følger:

1) Den 21. september 2020 annullerede banken alle fremtidige Betalingsservice-betalinger.

2) Den 30. september 2020 traf banken foranstaltninger til at blokere alle ”betalinger af indbetalingskort” og ”faste betalinger”.

Gældsinddrivelsen er sat i bero, indtil korrektion af den enkelte kundesag har fundet sted. Når korrektionen har fundet sted, adviseres kunden om resultatet af den genberegnede saldo pr. brev, og kunden modtager et rimeligt varsel om, hvornår tilbagebetalingen af en eventuel udestående gæld skal genoptages. Renteberegningen af den resterende gæld genoptages, når korrektion af sagen har fundet sted. Alle omkostninger forbundet med denne proces afholdes af banken.

5.1.3 Foranstaltninger vedrørende kunder, der har tilbagebetalt mindre end 60% af deres registrerede hovedstol

Banken fortsætter gældsinddrivelsen for denne kundegruppe, indtil en kunde når grænsen på 60%.

Desuden har banken tilbudt kunder, der har tilbagebetalt mindre end 60% af deres gæld at sætte gældsafviklingen i bero uden yderligere omkostninger fra slutningen af september 2020.

Kunderne får således ret til at træffe beslutningen om at sætte deres gældsafvikling i bero, selv om der kun er en ubetydelig risiko for overopkrævning. Kunderne underrettes om muligheden for at sætte gældsafviklingen i bero pr. brev.

Hvis en kunde foretrækker at sætte gældsafviklingen i bero, skal kunden ringe på det telefonnummer, der er angivet i det modtagne brev, og kundens anmodning vil derefter blive imødekommet.

Hvis en kunde når op på grænsen på 60%, vil kunden blive underrettet herom, og yderligere afvikling af gælden sættes midlertidigt i bero, indtil korrektionen af den enkelte sag har fundet sted, i overensstemmelse med den proces, der er beskrevet i afsnit 5.1.2 ovenfor.

5.1.4 Foranstaltninger vedrørende kunder med potentielle indirekte tab

Hvis en kunde ønsker at fremsætte et krav om dækning af potentielle indirekte tab som følge af bankens overopkrævning, kan kunden bruge en webformular til at indberette og dokumentere sådanne indirekte tab. Kunden orienteres om muligheden herfor i forbindelse med kommunikationen til kunden vedrørende mulighederne for kompensation. Kunden henvises således til en webformular, hvor den relevante dokumentation kan indsendes.

Et særskilt panel er oprettet med henblik på principielt at vurdere kompensationen for indirekte tab, som tidligere beskrevet over for Finanstilsynet. Alle kunder vil modtage en bekræftelse, når deres krav er modtaget af banken, og de vil blive kontaktet, når deres anmodning er blevet gennemgået.

5.1.5 Inkassobureau – implementerede tilpassede foranstaltninger

Banken har outsourcet inddrivelsen af gæld for 15.500 kunder til eksterne inkassobureauer. Når kunder foretager tilbagebetaling til sådanne inkassobureauer, sker dette til inkassobureauets konti (som ikke nødvendigvis føres i banken). Den praktiske konsekvens heraf er, at hverken inkassobureauet eller banken kan "blokere" indgående betalinger fra de kunder, der håndteres af et inkassobureau.

Det betyder derfor, at det ikke har været praktisk muligt for banken at gennemføre de samme foranstaltninger som dem, der er gennemført for kategorien, hvor det tilbagebetalte beløb er lig med eller højere end 60%.

Banken har af disse grunde besluttet at sætte gældsafviklingen i bero for alle 15.500 kunder, for hvem gældsinddrivelsen er outsourcet til et inkassobureau.

På grund af den praktiske udfordring, som banken har ved ikke at kunne blokere eller afvise indgående betalinger, har banken besluttet at gennemføre følgende foranstaltninger:

1) Kunden underrettes (i) om, at banken har besluttet at sætte kundens gældsafvikling i bero, og at renten på kundens gæld er fastsat til nul, (ii) at kunden skal stoppe faste betalinger, således at gældsafviklingen ikke kan finde sted, (iii) at eventuel fortsat gældsafvikling sker med risiko for midlertidig overopkrævning, (iv) at kunden vil kunne anmode om at eventuelle betalinger, der foretages efter modtagelsen af brevet, returneres til kunden på kundens anmodning, og (v) at kunden vil blive informeret, når dennes gæld er korrigeret, og om resultatet af genberegningen og omfanget af kundens kompensation.

2) Hvis der modtages betalinger fra en kunde, efter at kunden har modtaget det første brev, fremsendes et brev nr. 2, hvori kunden igen informeres om sin ret til at anmode om returnering af betalingen, og om at en eventuel fortsat betaling vil være med risiko for midlertidig overopkrævning.

5.1.6 Antal kunder, for hvem gældsinddrivelsen er sat i bero

Ud af de i alt 250,000 kunder registreret i Danmark er 152,000 kundeforhold afsluttet, og 98,000 kunder er aktive kunder. Ud af disse 98.000 aktive kunder, for hvem gældsinddrivelsen potentielt skal sættes i bero, har 89.000 kunder fået sat inddrivelsen i bero i den forstand, at de enten har fået sat deres gældsafvikling i bero automatisk eller har fået tilbudt muligheden for selv at standse gældsafviklingen.

- Gældsafviklingen hos 28.000 kunder er sat i bero i henhold til afsnit 5.1.2 (12.500 kunder, hvis gæld inddrives af Danske Bank) og afsnit 5.1.5 (15.500 kunder, hvor gældsinddrivelsen er outsourcet til et inkassobureau).
- 61.000 kunder har fået tilbud om at sætte gældsafviklingen i bero i henhold til afsnit 5.1.3 (26.000 kunder, der har tilbagebetalt mindre end 60%, og 35.000 kunder uden registreret afvikling).

9.000 kunder, der allerede har fået deres gæld korrigeret, har ikke fået sat deres gældsafvikling i bero og er blevet informeret om, at den vil fortsætte som hidtil.

5.1.7 Foranstaltninger, der er truffet vedrørende nye sager eller nye aftaler om tilbagebetaling

Som anført i bankens brev af 10. september 2020 til Finanstilsynet har banken truffet følgende foranstaltninger vedrørende "nye sager" for at undgå fejlagtig gældsinddrivelse hos kunderne:

1) Alle nye inkassosager skal korrigeres manuelt, før gældsinddrivelsen igangsættes. Derfor skal alle nye sager behandles i henhold til den opdaterede forretningsgang, der dækker afhjælpningen af de identificerede hovedårsager.

2) Ingen nye sager må indbringes for retten, uden at der først er foretaget en manuel genberegning.

3) Ingen igangværende sager må afsluttes af banken, eksempelvis ved det sidste ordinære afdrag eller ved anmodning om ekstraordinær tilbagebetaling, uden at der først foretages en manuel genberegning for at sikre, at kunden ikke har været udsat for overopkrævning.

5.2 Krav om ingen omkostninger – implementering af princip om ingen betaling af renter og gebyrer i den periode, hvor opkrævningen er sat i bero

5.2.1 Generelt

Banken har indført en rentesats på 0% på gælden hos alle ikke-korrigerede aktive kunder. Denne rentesats er anvendt på samtlige 89.000 kunder, hvor opkrævningen er sat i bero.

Banken opkræver intet gebyr i den periode, hvor opkrævningen er sat i bero, eller i forbindelse med kundernes forskellige valg med hensyn til, hvorvidt de ønsker at standse gældsinddrivelsen.

5.2.2 Praktisk undtagelse vedrørende udenlandske betalinger

Tilbagebetalinger, der er foretaget af udenlandske kunder, og som betyder, at de har tilbagebetalt et beløb, der er højere end eller lig med 60% af deres gæld, er blevet blokeret, fordi risikoen for overopkrævning ikke er ubetydelig. Med hensyn til disse kunder vil betalinger blive blokeret og returneret til afsenderkontoen/afsenderkontiene. Kunden kan pådrage sig yderligere omkostninger i form af overførselsgebyrer i forbindelse med disse internationale betalinger. Banken godtgør kunderne omkostningerne i forbindelse med betalingen eller tilbageførslen af en eller flere betalinger. I så fald beder banken kunden om at oplyse herom og pr. e-mail indsende dokumentation for de omkostninger, denne har pådraget sig. Disse kunder har modtaget et specifikt brev, der oplyser dem om, hvordan de kan få godtgørelse for de yderligere omkostninger, de kan have pådraget sig.

5.3 Afsluttede inkassosager – oplysning til kunder om genberegning

De kunder, der allerede har indfriet deres gæld fuldt ud, eller de kunder, hvis gæld af anden årsag ikke længere eksisterer, er blevet informeret om, at de kan have være påvirket af de fejlbehæftede data. Som det er tilfældet med alle aktive sager, er kunderne blevet informeret om, at genberegningen forventes afsluttet senest i juli 2021, og at de vil modtage kompensation, hvis overopkrævning har fundet sted.

- 96.000 kunder: I alle afsluttede sager med betalinger vil kunderne modtage et brev, der oplyser dem om, at deres sag er ved at blive undersøgt.
- 56.000 kunder: I alle afsluttede sager uden betalinger vil kunderne modtage et brev, der oplyser dem om potentielle problemstillinger vedrørende datakvalitet og muligheden for at fremsætte et indirekte krav.

5.4 Dokumentation for efterlevelse af påbud 1 og 2

Ud af de 194.000 kunder, der skal modtage individuel kommunikation, er 153.000 kunder blevet underrettet om, at de kan være berørt af den fejlagtige gældsinddrivelse, og om hvad planen for deres specifikke inkassosag er. Der er udarbejdet og afsendt 53 forskellige slags kundebreve til de pågældende kundegrupper. De resterende 41.000 kunder kræver yderligere indsats og koordination med eksterne partnere, før underretning kan gives til den relevante part.

Som dokumentation for bankens efterlevelse af påbud 1 og 2 er en oversigt over de forskellige kategorier af breve, der er fremsendt til kunderne, vedlagt som bilag 5. Banken har allokeret og vil fortsat allokere de nødvendige ressourcer til arbejdet med at rette op på fejlene og kompensere alle berørte kunder så hurtigt som muligt.

PÅBUD 3 OG 4

Som det fremgår af vores svarbrev af 10. september 2020 til Finanstilsynet, har banken i sine interne undersøgelser identificeret en række problemstillinger, der kan have påvirket kunderne (de yderligere problemstillinger, der er beskrevet i bilag 2.5 vedlagt svarbrev af 10. september 2020 til Finanstilsynet). Med hensyn til disse yderligere problemstillinger er undersøgelserne i gang, og der er behov for yderligere afklaring af fakta, mulig påvirkning for kunder og banken og omfang. Bilag 2 vedlagt nærværende brev indeholder en statusoversigt over og nærmere beskrivelse af hver yderligere problemstilling.

Med det formål at efterleve påbud 3 og 4 og stoppe eller begrænse en potentielt fejlagtig gældsinddrivelse vedrørende de yderligere problemstillinger samt underrette de berørte kunder følger banken en fastlagt struktur med henblik på at sikre fremdriften med arbejdet inden for hver enkel problemstilling og på at sikre en struktureret og effektiv håndtering af hver yderligere problemstilling. Hver yderligere problemstilling undersøges og håndteres i overensstemmelse med den struktur, der fremgår af bilag 3 vedlagt nærværende brev.

Banken er ved at undersøge alle yderligere problemstillinger og overvåger, om nogen af disse kræver, at gældsinddrivelsen sættes i bero, hvis risikoen for fejlopkrævning ikke kan begrænses til et acceptabelt niveau. Den mulige påvirkning af de yderligere problemstillinger kan have forskellig betydning for både kunder og banken. De potentielt berørte kunder vil blive underrettet og kompenseret i overensstemmelse med Finanstilsynets påbud.

OPDATERINGER

Vi sender løbende en opdatering om alle de forhold, der er omfattet af påbuddene. Vi vil dog naturligvis straks underrette Finanstilsynet, hvis vi i mellemtiden bliver opmærksom på eventuelle nye væsentlige oplysninger, herunder oplysninger, der ændrer de oplysninger, vi tidligere har afgivet til Finanstilsynet.

--oo0oo--

Med venlig hilsen

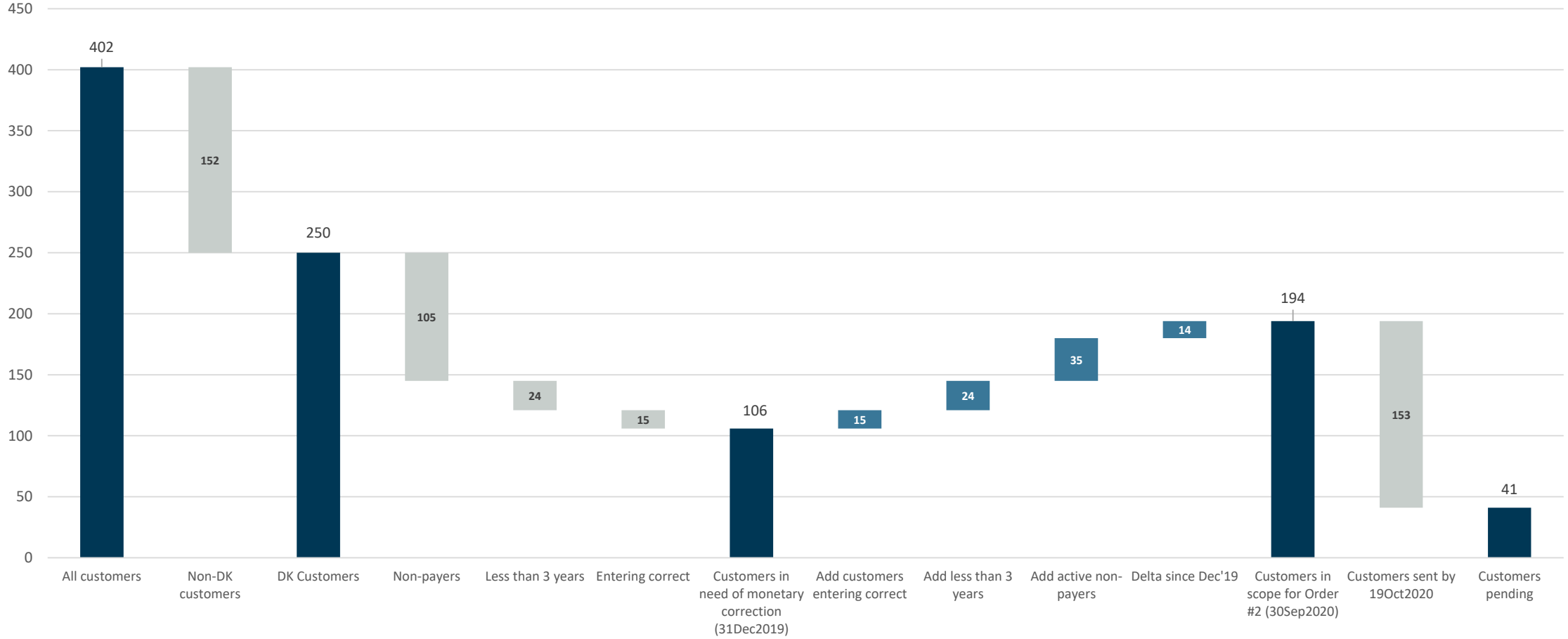
Frans Woelders	Rob de Ridder
Chief Operating Officer	Head of CSD

Bilag

1. Opdeling af berørte kundegrupper
2. Yderligere problemstillinger
3. Model for håndtering af yderligere problemstillinger
4. Plan for afhjælpning af kunder
5. Opdeling af kunder, der skal modtage et brev

Bilag 1. Opdeling af berørte kundegrupper

Kunder der skal afhjælpes eller modtage kompensation sammenlignet med kunder omfattet af påbud 2



Alle kunder
Udenlandske kunder
Danske kunder
Kunder, der ikke har afviklet på deres gæld
Kunder med sager, der ikke er ældre end 3 år
Kunder med korrekt registrering
Kunder med behov for beløbskorrektion (pr. 31. december 2019)
Plus kunder med korrekt registrering
Plus kunder med sager, der ikke er ældre end 3 år
Plus aktive ikke-betalende kunder
Plus kunder, der har påbegyndt afvikling siden årsskiftet
Kunder omfattet af påbud 2 (pr. 30. september 2020)
Kunder, der har modtaget et brev pr. 19. oktober 2020
Kunder, der afventer et brev

BILAG 2 – YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER

STATUSOVERSIGT OVER FAKTISKE OG POTENTIELLE PROBLEMSTILLINGER FRA BILAG 2.5 (YDERLIGERE PROBLEMSTILLINGER)

Titel

1. Afsluttede retssager
2. Rykkergebyrer
3. Fejlagtig korrigering af modregning mellem Danske Bank og Realkredit Danmark
4. Praksis vedrørende risikomarkering
5. Håndtering af sårbare kunder
6. Rentesatser for misligholdte lån
7. Vurdering af data i Tableau
8. Advokatsalærer i forbindelse med retssager
9. Advokatsalærer fejlagtigt medregnet i hovedstolen
10. Home-problemstilling
11. Unøjagtig skatteindberetning
12. GDPR
13. Outsourcing til inkassobureauer
14. Asset Finance – Nordania Finans

1. AFSLUTTEDE RETSSAGER

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Fejl i data i DCS og PF kan have påvirket en række afsluttede retssager, der involverer vores kunder. Dette kan have betydet, at udfaldet har påvirket disse kunder negativt, og i nogle tilfælde kan det også have haft betydning for andre tredjeparter, der har været involveret i den enkelte sag."

Definition af problemstillingen:

De fejlbehæftede data i DCS og PF, der er opstået som følge af de fire hovedårsager, har betydet, at en række retssager, f.eks. vedrørende konkurser, gældssanering og insolvente dødsboer, er blevet afsluttet på grundlag af fejlbehæftede krav fra Danske Bank. Afhjælpning vil finde sted i forhold til de berørte kunder. I forbindelse med konkursbehandling kan Danske Bank som følge af de fejlbehæftede krav have modtaget forkerte dividendebeløb til skade for tredjepartskreditorer. Banken undersøger på nuværende tidspunkt, om og hvordan afhjælpning i forhold til tredjepartskreditorer bør/kan finde sted, og hvad en passende model herfor kan være. Det bemærkes, at omfanget af denne problemstilling har ændret sig fra det tidligere svar til Finanstilsynet, da undersøgelsen nu også fokuserer på tredjepartskreditorer. En eventuel påvirkning af kunder vil blive afhjulpet i regi af de primære tiltag omkring afhjælpning og kompensation.

Status på fremdrift:

Banken arbejder fortsat med at få en forståelse af, hvordan denne problemstilling præcist påvirker kunderne, og af hvordan afhjælpning kan finde sted. Afhjælpning i forhold til tredjepartskreditorer er generelt en udfordring, fordi banken muligvis ikke har de nødvendige oplysninger, f.eks. navnet på berørte tredjepartsmodparter. Desuden er der, med undtagelse af for konkursboer, generelt ingen regler for, hvordan en situation som denne skal håndteres. Analyserne af påvirkning og mulige afhjælpningstiltag er komplekse på grund af de mange forskellige sager, som er underlagt forskellige lovgrundlag.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- De berørte kunder er de kunder, der er påvirket af de fire hovedårsager. Det særlige ved disse sager er den kontekst, hvori kunderne er påvirket af de fejlbehæftede data, som kan have andre konsekvenser. Som nævnt ovenfor er dette fortsat ved at blive undersøgt. Banken forventer på nuværende tidspunkt, at denne problemstilling primært vil påvirke tredjepartskreditorer, der modtager dividende, eftersom et fejlbehæftet krav i de fleste konkursboer med undtagelse for eksempel af personlige konkurser ikke vil påvirke kunden negativt. Banken forventer generelt på nuværende tidspunkt, at påvirkningen på de enkelte øvrige kreditorer vil være forholdsvis beskeden. Dog kan påvirkningen være forskellig alt afhængigt af den konkrete sag.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja. Der blev 17. juni 2019 indført en procedure, som fastsætter, at en sag skal korrigeres, før der fremsættes krav i en retssag vedrørende sagen. Alle igangværende retssager vedrørende forretningsområdet GRDM er blevet korrigeret. Som det fremgår af vores brev af 17. september 2020 er der fortsat nogle igangværende retssager i Insolvency afdelingen, der endnu ikke er blevet genberegnet, men der er indført en procedure til hurtig manuel genberegning for at sikre, at sager ikke lukkes på grundlag af fejlagtige gældsoplysninger.

Afbødende tiltag:

- Nye retssager korrigeres, før der fremsættes et krav.
- De berørte kunder er blevet adviseret, og afhjælpning vil finde sted i regi af de primære tiltag vedrørende godtgørelse.
- Hvordan en mulig afhjælpning i forhold til tredjepartskreditorer kan se ud er under overvejelse og ved at blive undersøgt.

2. RYKKERGEBYRER

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Når en kunde modtager et rykkerbrev, opkræves der et gebyr og renter pålægges rykkergebyret og opkræves hos kunden. Der er i banken nedsat en arbejdsgruppe med henblik på at identificere og dække eventuelle tab som følge af uretmæssigt tilskrevne renter på rykkergebyrer."

Definition af problemstillingen:

Den til Finanstilsynet tidligere oplyste definition af problemstillingen er uændret. Der er i banken oprettet et særskilt program med henblik på at identificere og dække eventuelle tab som følge af uretmæssigt tilskrevne renter på rykkergebyrer.

Status på fremdrift:

Banken har fået ekstern assistance i forbindelse med identifikation af problemstillingen og de efterfølgende kommunikations- og afhjælpningstiltag. Porteføljens størrelse og kompleksiteten af problemstillingen med rykkergebyrer betyder, at det er vanskeligt at gå videre med kundekommunikationen og yderligere analyse af påvirkningen.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Potentielt alle kunder, der er blevet opkrævet rykkergebyr af Danske Bank A/S og dennes tilknyttede virksomheder i Danmark. Omfanget er genstand for yderligere undersøgelse og bekræftelse i andre enheder og jurisdiktioner.
- Selv om et stort antal kunder kan være påvirket, forventes det, at den økonomiske påvirkning på den enkelte kunde vil være forholdsvis lille, da der typisk vil være tale om rentebeløb på højst 300 kr. på kontoniveau.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja, opkrævningen af nye rykkergebyrer ophørte 3. september 2020 i Danske Bank A/S i Danmark.

Afbødende tiltag:

- Al opkrævning af rykkergebyrer er indstillet i Danske Bank A/S i Danmark, hvilket sikrer, at der ikke tilskrives renter på nye gebyrer.
- Der vil blive fastlagt særskilte principper for afhjælpning.
- Banken er i øjeblikket i færd med at kortlægge, hvordan der tilskrives renter på rykkergebyrer i andre juridiske enheder og jurisdiktioner.

3. FEJLAGTIG PRAKSIS I FORBINDELSE MED KORRIGERING MELLEM DANSKE BANK OG REALKREDIT DANMARK I SAGER OM GARANTISTILLELSE PÅ 20%

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Risiko for mulig uberettiget modregning mellem koncernenheder. Denne praksis er nu suspenderet og afventer resultatet af yderligere undersøgelser."

Definition af problemstillingen:

I sager med udstedelse af en garanti på 20% mellem Danske Bank og Realkredit Danmark, hvor kunden overgår til inkasso, har en potentielt forkert modregning fundet sted mellem Danske Bank og Realkredit Danmark. Dette forhold er et problem, da der sker modregning på tværs af separate juridiske enheder uden kundens samtykke. Problemstillingen er efter yderligere undersøgelse blevet bekræftet som havende fundet sted både i sager, hvor korrigeringen har nødvendiggjort modregning i PF-systemet, og i sager, hvor korrigeringen har nødvendiggjort modregning i DCS-systemet.

Den fejlagtige korrigering er et resultat af en forkert praksis hos de personer, der korrigerer gældssager.

Status på fremdrift:

- Den fejlagtige praksis i forbindelse med korrigering i sager med garantistillelse på 20% (dvs. med påvirkning på kunder med opdelt gæld) er standset.
- En ny proces for korrigering i sager med garantistillelse på 20% er ved at blive juridisk vurderet.
- Påvirkningen af den fejlagtige proces for korrigering er ved at blive undersøgt.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Alle korrigerede kundesager, der omfatter en garantistillelse på 20%.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja, pr. 1. oktober 2020 standsede banken den uberettigede modregning mellem enheder fuldstændigt ved at standse al korrigering i sager med garantistillelse på 20%. Dermed er tiltaget med standsning udvidet i forhold til det, der oprindeligt blev implementeret den 30. juni 2020, hvilket skyldes en dybere forståelse af problemstillingen som følge af yderligere undersøgelse.

Afbødende tiltag:

- En ny proces for korrigering i sager med garantistillelse på 20% vil blive implementeret på baggrund af en juridisk vurdering.

4. PRAKSIS VEDRØRENDE RISIKOMARKERING

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"DCS- og PF-systemerne tildeler automatisk en kunde en D4-rating (den lavest mulige rating), når kunden misligholder sine afdragsbetalinger og derfor overføres til systemerne. Når en kunde har misligholdt et lån, vil kunden være ratet D4 i 5 år efter det tidspunkt, hvor gælden er fuldt indfriet. Der er indledt yderligere undersøgelser af, hvorvidt kunder uretmæssigt har været ratet D4 på grund af systemiske datafejl."

Definition af problemstillingen:

De fejlbehæftede data i DCS og PF, der skyldes de fire hovedårsager, kan potentielt have påvirket de interne risikomarkeringer. Banken undersøger i øjeblikket, om de potentielt forkerte interne risikomarkeringer (D4) kan have været til skade for kunder.

Desuden har Group Recovery Debt Management fejlagtigt indberettet visse debitorer til RKI med en forkert saldo som følge af de fejlbehæftede data i DCS og PF. En undersøgelse er sat i gang for at fastslå, hvorvidt RKI-bemærkningen var berettiget på grundlag den enkelte kundes gæld og status.

Det bemærkes, at omfanget af denne problemstilling har ændret sig fra det tidligere svar afgivet til Finanstilsynet, da undersøgelsen nu ligeledes fokuserer på den eksterne RKI-bemærkning; hvordan den påvirker kunden, og hvilke afbødende tiltag der vil være passende, hvis kunderne uberettiget er indberettet til RKI.

Status på fremdrift:

Yderligere porteføljeanalyse for at bekræfte, om der rent faktisk var grundlag for at indberette kunderne til RKI, samt beskrivelse af de indberettede kunder og deres indberettede saldi, således at indberetninger til RKI/Experian kan rettes. Porteføljeanalysen er kompleks, eftersom banken ikke har en fuldstændig intern fortegnelse over kunder indberettet til RKI. Problemstillingen er derfor ved at blive undersøgt for kunder, der er indberettet i løbet af de sidste fem år, og som har en RKI-bemærkning, der ikke er udløbet.

Afventer afklaring af, om de potentielt forkerte interne risikomarkeringer (D4) kan have været til skade for kunder.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Kunder, der har en D4-rating, og som er påvirket af de fire hovedårsager.
- Kunder, der på nuværende tidspunkt er indberettet til RKI, vil blive defineret. Kunder, hvor RKI-bemærkningen er udløbet, vil blive håndteret i overensstemmelse med afhjælpningstiltagene, og det vil være muligt for kunderne at fremsætte et indirekte krav. Undersøgelsen omfatter kun privatkunder.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja, pr. den 17. juni 2019 blev indberetningen af forkert saldo til RKI rettet, eftersom kunder nu kun indberettes til RKI, efter at der er afsagt dom, og alle nye retssager korrigeres, før de anlægges.

Afbødende tiltag:

- Fremtidig indberetning til RKI vil ske på grundlag af korrekt saldo.

5. HÅNDTERING AF SÅRBARE KUNDER

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Danske Banks metode til gældsinddrivelse hos sårbare kunder er ved at blive undersøgt, således at det kan fastslås, hvorvidt der tages tilstrækkeligt hensyn til disse kunders situation i inkassoprocessen. En koncernpolitik er under udarbejdelse for at sikre en retfærdig og hensynsfuld behandling af sårbare kunder på tværs af Danske Bank."

Definition af problemstillingen:

Denne problemstilling udgør ikke et afhjælpnings- eller kompensationsprojekt, men mere en gennemgang af adfærdspraksis i forhold til sårbare kunder. Banken ser i denne forbindelse på, hvilke standarder der skal formaliseres for at sikre, at praksis vedrørende inddrivelse af gæld hos kunder i særlige situationer som f.eks. langvarig sygdom afstemmes med bankens forventninger til fair behandling af kunder.

Det bemærkes, at omfanget af denne problemstilling er afklaret i tidligere svar til Finanstilsynet.

Status på fremdrift:

Undersøgelsen har på nuværende tidspunkt fastslået, at Danske Bank ikke er strengt juridisk forpligtet til at behandle sårbare kunder anderledes end andre kunder. Banken er imidlertid ved at evaluere sin håndtering af sårbare kunder.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Ikke relevant – konklusionen er, at der ikke er nogen regulatorisk problemstilling.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ikke relevant – konklusionen er, at der ikke er nogen regulatorisk problemstilling.

Afbødende tiltag:

- Der overvejes ingen afbødende tiltag for øjeblikket, da den nuværende undersøgelse viser, at banken ikke har benyttet nogen ulovlig praksis over for de pågældende kunder, men der vil blive implementeret standarder på politikniveau.

6. RENTESATSER FOR MISLIGHOLDTE LÅN

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Problemstillingen vedrører situationer, hvor en kunde misligholder sin betalingsforpligtelse på et lån, og hvor der opkræves en forkert rente i misligholdelsesperioden. Indikativt kan oplyses, at den rente, som blev anvendt over for kunderne, var betydeligt lavere end standardrenten på misligholdte lån."

Definition af problemstillingen:

Problemstillingen vedrører situationer, hvor en kunde misligholder sin betalingsforpligtelse på et lån, og der opkræves rente med en forkert sats i misligholdelsesperioden. Vores undersøgelse viser indtil videre, at de rentesatser, der blev anvendt over for kunderne, var betydeligt lavere end de standardsatser, der blev anvendt for misligholdte lån, og i nogle tilfælde var negative. Desuden er banken ved at proaktivt at foretage en retrospektiv undersøgelse for at skabe et fuldstændigt overblik over rentesatserne for at sikre, at samtlige kunders rentesatser afstemmes med best practice i markedet.

Status på fremdrift:

Undersøgelsen har vist, at nogle af de anvendte rentesatser var lavere end de på markedet acceptable satser, og at satserne i nogle tilfælde var under nul, hvilket i sidste ende var til kundens fordel. Processen er nu lavet om, og negative renter anvendes ikke længere. Rentesatsen fastsættes automatisk til nul i sager med negativ rente.

Banken er ligeledes ved at foretage en retrospektiv undersøgelse for at kortlægge samtlige de rentesatser, der er anvendt over for kunderne, for at sikre, at alle satser fastsættes i henhold til best practice i markedet.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Ikke relevant på nuværende tidspunkt, eftersom kunderne tilbagebetalte mindre, end de skulle.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja, denne praksis blev justeret i maj 2019: Rentesatsen på gæld fastsættes manuelt til nul i sager med negativ rente.
- Maj 2020: Rentesatsen på gæld fastsættes automatisk til nul i sager med negativ rente.

Afbødende tiltag:

- Ikke relevant på nuværende tidspunkt, eftersom kunderne ikke påvirkes negativt – afventer færdiggørelse af den retrospektive analyse af rentesatser, der er højere end nul.

7. VURDERING AF DATA I TABLEAU

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Den dårlige datakvalitet i systemerne blev indberettet i Tableau, som er bankens interne database til opfølgning på KPI'er. Indberetningerne fra Tableau var derfor unøjagtige, hvilket medførte et mindre præcist grundlag for driftsmæssige beslutninger. Problemstillingen er løst af Customer Service Delivery. Der er ikke udarbejdet nogen risikovurdering på grundlag af de tidligere forkerte data."

Definition af problemstillingen:

De fejlbehæftede data i gældsinddrivelsessystemerne er anvendt i Tableau, som er bankens interne database til opfølgning på KPI'er. Registreringerne i Tableau var derfor forkerte, hvilket kan have medført et mindre præcist grundlag for driftsmæssige beslutninger.

Status på fremdrift:

Vores aktuelle undersøgelser fokuserer på at identificere, om og i hvilket omfang data i Tableau blev anvendt som grundlag for driftsmæssige beslutninger. Der foretages en kvalitativ vurdering for at fastslå, om de fejlbehæftede data i Tableau kan have ført til forretningsbeslutninger, der har påvirket kunder.

Dataene i Tableau er kun et af de elementer, der indgår i driftsmæssige beslutninger, og det er derfor vanskeligt at fastslå, hvilken konkret beslutning, der er påvirket af de unøjagtige data.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Banken forventer ikke på nuværende tidspunkt nogen negativ kundepåvirkning som følge af problemstillingen, men dette afventer fortsat bekræftelse.
- Det nøjagtige omfang skal fastlægges.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Den aktuelle undersøgelse indikerer, at de data fra systemerne, der blev vist i Tableau, aldrig blev brugt som grundlag for driftsmæssige beslutninger, men de kan dog fortsat være blevet brugt på driftssiden, f.eks. til planlægning af arbejdsbelastning.

Afbødende tiltag:

- Banken anvender ikke de fejlbehæftede data i Tableau, så længe undersøgelsen pågår.

8. ADVOKATSALÆRER I FORBINDELSE MED RETSSAGER

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Foreløbige undersøgelser har indikeret, at der var fejl i allokeringen af advokatsalærer i specifikke sager før overgangen til DCS. Retspraksis er at allokere salærer tilkendt af retten og ikke de faktiske salærer. Dette forhold er undersøgt yderligere, og der foretages stikprøvekontrol. Midtvejs i forløbet er der ingen tegn på fejl."

Definition af problemstillingen:

Banken er blevet opmærksom på, at det i Group Recovery Debt Management kan have været praksis at opkræve de faktiske advokatsalærer i stedet for de tilkendte advokatsalærer i forbindelse med retssager. Kun de af retten tilkendte advokatsalærer må anvendes. Den juridiske afdeling i Debt Management blev oprettet i 2008 for at hjemtage retssagerne, hvilket efterfølgende sikrede, at anvendelsen af advokatsalærer i Debt Management skulle være korrekt. Teamet udarbejdede forretningsgange, der fastlagde, at kun allokerede advokatsalærer blev anvendt – i overensstemmelse med de lovmæssige begrænsninger. Der er foretaget en stikprøvekontrol, der bekræfter, at problemstillingen ikke har eksisteret efter 2008. Yderligere undersøgelse viste følgende:

Sager i og før 2008: Fageksperter har bekræftet, at der systematisk blev opkrævet faktiske advokatsalærer i stedet for de af retten tilkendte advokatsalærer.

Sager efter 2008: Der er gennemført en stikprøvekontrol 9. oktober 2020, som viser, at der ikke er nogen fejl i kundeporteføljen efter 2008.

Status på fremdrift:

Sager før 2008: Der vil blive igangsat en undersøgelse af porteføljen af kunder i Debt Management med retssager før 2008 for at fastslå problemets oprindelse samt det samlede omfang og kundepåvirkningen.

Sager efter 2008: I øjeblikket fokuserer projektet på at bekræfte, at kunderne på nuværende tidspunkt ikke fejlagtigt opkræves de faktiske advokatsalærer, men de af retten tilkendte advokatsalærer, og at forretningsgangen har afhjulpet problemet.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- De foreløbige undersøgelser viser, at problemstillingen muligvis kun påvirker privatkunder med retssager, der blev varetaget af eksterne advokater før 2008. Det nøjagtige omfang og den nøjagtige påvirkning skal undersøges, og der er på nuværende tidspunkt usikkerhed omkring disse.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja, denne praksis ophørte i 2008.

Afbødende tiltag:

- I lyset af de aktuelle undersøgelser synes problemstillingen at være afhjulpet for sager efter 2008 som følge af de forretningsgange, der blev indført i 2008.
- I det omfang, kunder i porteføljen før 2008 blev påvirket af problemstillingen, vil banken kompensere dem.

9. ADVOKATSALÆRER FEJLAGTIGT MEDREGNET I HOVEDSTOLEN

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"I sjældne tilfælde kan der i bedragerisager være risiko for, at advokatsalærer fejlagtigt er medregnet i hovedstolen. Dette er imidlertid kun forkert, hvis de allokerede advokatsalærer er de faktiske advokatsalærer og ikke de af retten tilkendte advokatsalærer. Denne mulige problemstilling eksisterer kun, såfremt ovennævnte stikprøvekontrol mod forventning viser tegn på forkert allokering af advokatsalærer."

Definition af problemstillingen:

Den igangværende undersøgelse fokuserer på at fastslå, hvorvidt advokatsalærer, der er tilkendt i sager før registrering hos Debt Management, fejlagtigt er medregnet i hovedstolen. Hovedårsagen afventer bekræftelse på, om der identificeres problemstillinger. Omfanget er udvidet i forhold til hvad banken tidligere har oplyst til Finanstilsynet, da banken også undersøger sager i Insolvency afdelingen (erhvervskunder) for fuldstændigt at kunne afvise problemstillingen for hele porteføljen.

Status på fremdrift:

Problemstillingen undersøges fortsat.

- Der afventes bekræftelse på, hvorvidt tilkendelsen af advokatsalærer og medregning i hovedstolen er en problemstilling for bedragerisager vedrørende erhvervs- og privatkunder.
- Det er bekræftet, at der for privatkunder (ikke bedrageri) ikke er sket fejlagtig medregning af advokatsalærer i hovedstolen før registrering hos Debt Management. Den kreditproces, der har været anvendt gennem lang tid, og rykkersystemet sikrede, at sagerne kun blev indbragt for retten når de lå hos Debt Management.
- Allokering af advokatsalærer i privatkundesager sker kun, når kunderne har været igennem en retssag.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Bedragerisager. Det nøjagtige omfang skal fastlægges. Omfanget forventes at være (meget) begrænset.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Dette var en teoretisk potentiel problemstilling, der endnu ikke er påvist i praksis.

Afbødende tiltag:

- Nye sager korrigeres før fremsættelse i retten.

10. HOME-PROBLEMSTILLING

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Dette er et område, hvor der kan have været en interessekonflikt vedrørende mæglersalærer i forbindelse med "voluntary deficit sales". Problemstillingen vedrører alene home, og proceduren er rettet i juli 2019, så der tages højde for eventuelle problemstillinger. Det udpegede team har identificeret problemstillingens karakter og konkluderet, at ejendommenes tilstand ikke blev taget i betragtning i den oprindelige analyse. Projektet har analyseret hele porteføljen af kunder med "voluntary deficit sales" og udarbejdet en grundig analyse af de godkendte salærer for salgsporteføljen."

Definition af problemstillingen:

Danske Bank har konstateret en interessekonflikt i dokumentationen af "voluntary deficit trades" (frivillige underskudshandler), hvor home A/S fik en permanent dispensation til ikke at have deres mæglersalærer genforhandlet, mens de øvrige ejendomsmægleres salærer ikke var undtaget (dvs. banken skulle forhandle salærerne fra øvrige ejendomsmæglere, hvis de lå over en vis grænse).

- Omfanget er ændret i forhold til det, banken tidligere har oplyst til Finanstilsynet, da en interessekonflikt er bekræftet i en arbejdsbeskrivelse.
- Banken er ved at undersøge, om der er kunder, der er blevet negativt påvirket af problemstillingen.
- Interessekonflikten blev afhjulpet i juli 2019.

Status på fremdrift:

Projektet er ved at undersøge, hvorvidt den interessekonflikt, der opstod som følge af arbejdsbeskrivelsen, har medført individuel skade for kunder og deres salg af ejendom i forbindelse med frivillige underskudshandler. Undersøgelsen og dataanalysen af denne problemstilling er kompleks på grund af en række faktorer, herunder kompleksiteten af de anvendte ejendomsmæglerparametre, vurderingen af den nøjagtige pris på hver enkelt ejendom og den tid, der er gået.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Alle kunder med "voluntary deficit trades", der håndteres af Group Recovery Debt Management via home.
- Det skal fastslås, hvorvidt der er kunder, der er blevet negativt påvirket af denne praksis.
- Følgerne af interessekonflikten skal undersøges nærmere.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja, denne praksis ophørte i juli 2019.

Afbødende tiltag:

- Den arbejdsbeskrivelse, der gav anledning til den potentielle problemstilling, blev revideret i juli 2019, hvorved problemstillingen fra det tidspunkt ikke længere eksisterede.

- Den arbejdsbeskrivelse, der førte til interessekonflikten, er blevet revideret, og processen er lagt om for at sikre fuldstændig gennemsigtighed og kontrol i processen.

11. UNØJAGTIG SKATTEINDBERETNING

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Det er muligt, at Danske Bank som følge af hovedårsag 1 har indberettet et forkert rentebeløb til skattemyndighederne, hvilket i så fald har medført et forkert beløb for fradragsberettigede renter for nogle kunder. Kunder, der har lidt et tab som følge af forkert skatteindberetning fra bankens side, vil modtage fuld godtgørelse. Danske Bank har taget kontakt til skattemyndighederne vedrørende dette forhold."

Definition af problemstillingen:

Det er muligt, at Danske Bank som følge af hovedårsag 1 har indberettet et forkert rentebeløb til skattemyndighederne, hvilket i så fald har medført et forkert beløb for fradragsberettigede renter for nogle kunder. Årsopgørelsen for kunder, der er påvirket af forkert skatteindberetning, kan derfor have været forkert for det/de år, hvor der er fratrukket et forkert rentebeløb. Det er muligt, at kundernes årsopgørelse skal udarbejdes igen.

Aktuel status og fremdrift:

Danske Bank er forpligtet til at indberette rentebeløb til skattemyndighederne og kan ikke garantere, at der ikke er sket forkert skatteindberetning, før alle kundesager er blevet korrigeret. Løbende afklaring med skattemyndighederne om afstemning af korrektionsproces, kommunikation og procedurer for, hvordan berørte kunders skatteindberetning kan korrigeres. Den 12. oktober 2020 indikerede skattemyndighederne på et foreløbigt grundlag, at evt. godtgørelse er skattefri, men at tidskompensationen er skattepligtig.

Potentiel påvirkning og potentielt omfang:

- Alle kunder, der er påvirket af hovedårsag 1, og hvor der er sket forkert skatteindberetning, skal potentielt have tidligere års indberetning korrigeret.
- Alle kunder, der er berettiget til godtgørelse medtages ved koordinering af godtgørelse og tilbagebetaling.
- Mulig vedvarende forkert skatteindberetning.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Denne praksis fortsætter, indtil korrigeringen af de enkelte kundesager er gennemført. Skattemyndighederne er blevet underrettet om denne fremgangsmåde.

Afbødende tiltag:

- Afhjælpning vil i forhold til alle kunder finde sted i regi af de primære tiltag vedrørende afhjælpning og kompensation.
- Alle kundeforhold vil blive korrigeret, og de korrekte data vil blive indberettet til skattemyndighederne.

12. GDPR

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Det er muligt, at der er visse dele af persondataforordningen, som Danske Bank ikke har overholdt som følge af fejlbehæftede data i DCS og PF, og Danske Bank er i kontakt med Datatilsynet vedrørende dette forhold."

Definition af problemstillingen:

Banken anerkender, at den som følge af fejlbehæftede data i DCS og PF ikke har overholdt visse dele af persondataforordningen. Banken er i dialog med Datatilsynet om denne problemstilling.

Aktuel status og fremdrift:

- Alle enkeltpersoner, der er berørt af problemstillinger vedrørende korrektheden af data, vil modtage et brev, der beskriver de konstaterede problemer med datakvaliteten.
- Banken er pr. oktober 2020 begyndt at sende besked ud til privatpersoner vedrørende de konstaterede problemer med datakvaliteten. Fysiske personer vil blive orienteret senest i juli 2021.
- Yderligere systemrettelser er planlagt for at begrænse omfanget af nye datafejl.
- Fejl i historiske data vil blive rettet manuelt og automatisk.

Desuden er Datatilsynet informeret om det mulige brud på datasikkerheden, der er opstået som følge af problemstillingerne vedrørende korrektheden af data.

Potentiel påvirkning og potentielt omfang:

- De berørte privatpersoner er blandt de 250.000 inkassokunder i Danmark.
- Banken er ved at undersøge, om kunderne vil være berettiget til yderligere kompensation som følge af problemstillingerne vedrørende korrektheden af data. Processen med indirekte krav er etableret for at imødekomme dette ved at give fysiske personer mulighed for at registrere alle yderligere typer af tab, herunder tab i forbindelse med GDPR.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

Delvist:

- Systemet er opdateret, så det kan håndtere delvist betalte renter og gebyrer, før de overføres til inkassosystemet. Implementeret 24. marts 2020.

Afbødende tiltag:

- Nye datafejl afbødes via et projekt, som varetager compliance i relation til bankens systemer.
- Påvirkningen af kunder afbødes ved at sætte inddrivelsen af gæld i bero hos kunder, hvor der er en ikke ubetydelig risiko for overopkrævning og via den manuelle korrigeringsproces.

13. OUTSOURCING TIL INKASSOBUREAUER

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Danske Bank outsourcer inkassosager til en række inkassobureauer, der handler på vegne af banken og bruger data, som leveres af banken. Banken er i gang med at vurdere og tage forbyggende tiltag i forhold til potentielle yderligere problemstillinger."

Definition af problemstillingen:

Datastrømme mellem Danske Bank og inkassobureauer har ikke været tilstrækkeligt koordinerede som følge af en utilstrækkeligt implementeret procedure for registrering, hvilket har medført uoverensstemmelser i kundedata. Undersøgelsen fokuserer i øjeblikket på at opnå en bedre forståelse af problemstillingen og på at fastslå, hvorvidt kunder er berørt af problemstillingen, eller om det kun er samarbejdet og datastrømmene, der skal forbedres. Uændret omfang af problemstillingen.

Status på fremdrift:

Inddrivelsen af gæld hos kunder via et inkassobureau er sat i bero, med undtagelse af de sager, som er korrigeret tidligere. Inddrivelsen er ikke sat i bero for en række kunder, idet visse betalingsmetoder af tekniske årsager ikke kunne sættes i bero. Vedlagte brev indeholder yderligere oplysninger om standsningen af inddrivelsen af gæld hos disse kunder.

Banken er fortsat ved at undersøge den mulige påvirkning af denne problemstilling. Undersøgelsen fokuserer i øjeblikket på at fastslå, hvorvidt der er kunder, som er påvirket af den utilstrækkelige indberetning. Undersøgelsen er kompleks og vil således tage tid på grund af følgende:

- Forholdet med inkassobureauer og datastrømmen er så kompleks, at det forhindrer Danske Bank i at identificere samtlige mulige hovedårsager i processen med inddrivelse af gæld via inkassobureauer. Det er nødvendigt at undersøge hovedårsager og påvirkning på tværs af forskellige inkassobureauer.
- Afhængighed af at inkassobureauet samarbejder med Danske Bank om at afslutte kundeundersøgelsen og forbedre registreringerne.
- Afhængighed af gældsinddrivelsessystemer hos de eksterne inkassobureauer.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Alle danske kunder, hvor gæld inddrives via et inkassobureau, er omfattet.
- I øjeblikket forventes der ikke at være kunder, for hvem der er risiko for fortsat overopkrævning, eftersom al inddrivelse af gæld hos inkassokunder via inkassobureauer er sat i bero.

Er problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Ja, denne praksis er ophørt for alle inkassobureauer som følge af, at betalinger midlertidigt er sat i bero. Der er ikke outsourcet nye sager siden medio oktober 2019.

Afbødende tiltag:

- Inddrivelsen er sat i bero.
- Yderligere afbødende tiltag afhænger af resultatet af de videre undersøgelser.
- Revurdering af aftaler med inkassobureauer og styring af outsourcing (på grundlag af de seneste regler).

14. ASSET FINANCE – NORDANIA LEASING

Tidligere oplyst til Finanstilsynet:

"Der kan være privatkundeaftaler, hvor flere rykkergebyrer er blevet opkrævet flere gange, end det er tilladt. På baggrund af Danske Banks undersøgelse af beregningen af renter på gebyrer har Asset Finance fastslået, at der kan være en udfordring i forhold til opkrævning af morarenter på rykkergebyrer i forbindelse med bankens erhvervsaftaler."

Definition af problemstillingen:

Banken undersøger privat- og erhvervskundeaftaler, hvor der er opkrævet rykkergebyrer flere gange end tilladt. Undersøgelsen fokuserer pt. på at identificere den berørte portefølje og sikre, at kunderne bliver kontaktet og kommer i gang med at korrigere fejlen.

Endvidere er der på baggrund af undersøgelsen af beregning af renter på gebyrer konstateret en problemstilling i forhold til opkrævning af morarenter i forbindelse med nogle erhvervskundeaftaler – dette forhold afventer juridisk vurdering. Undersøgelserne har ikke konstateret problemer med opkrævning af gebyrer i forbindelse med privatkundeaftaler i Asset Finance, idet morarenter ikke opkræves i forbindelse med privatkundeaftaler.

Status på fremdrift:

Asset Finance forestår undersøgelsen, og pr. 10. september 2020 er opkrævningen af alle rykkergebyrer midlertidigt stoppet. Det undersøges pt., hvad den samlede effekt er, førend der tages kontakt til kunderne. Problemet er eskaleret i koncernen, og en ORIS-hændelse er indberettet. Banken har engageret en ekstern advokat, der er i færd med at udarbejde en juridisk vurdering med det formål at få fastslået, hvorvidt opkrævning af morarenter på rykkergebyrer i forbindelse med erhvervskundeaftaler er i strid med lovgivningen, idet visse aftaler giver hjemmel til at opkræve renter (gælder ikke for privatkunder). Banken har allerede taget flere tiltag, og der er etableret en styregruppe og en task force. Første prioritet er at undersøge forholdene og finde oplysninger om de berørte inkassokunder.

Potentielt eller forventet omfang af problemstillingens påvirkning:

- Alle kunder, der er blevet opkrævet flere rykkergebyrer end tilladt
- Erhvervskunder, der er blevet opkrævet rykkergebyrer – afventer afklaring af problemstilling
- Eventuel påvirkning i forhold til tværgående jurisdiktioner undersøges.

Er den fejlagtige praksis/problemstillingen standset, således at der ikke sker yderligere påvirkning?:

- Opkrævningen af alle rykkergebyrer er midlertidigt stoppet i organisationen pr. 10. september 2020.

Afbødende tiltag:

- Opkrævningen af rykkergebyrer er midlertidigt stoppet for kunder i Asset Finance i Danmark.
- Asset Finance er i gang med at kortlægge processer, hvor der løber renter på rykkergebyrer i andre jurisdiktioner.

Bilag 3. Model for håndtering af yderligere problemstillinger

Banken har for at efterleve påbud 3 og 4 for hver enkel indberettet og identificeret yderligere problemstilling, der fremgår af bilag 2.5 vedlagt vores svarbrev af 10. september 2020 til Finanstilsynet, fulgt en model bestående af fem faser.

Banken benytter denne model til at fastslå modenhedsniveauet for den enkelte problemstilling og planlægge de kommende aktiviteter for hver enkel problemstilling i forhold til kundeaktiviteter og interne aktiviteter. Eftersom banken håndterer de yderligere problemstillinger i regi af Finanstilsynets påbud, forventer banken ikke at anvende denne model som standard for alle problemstillinger, der ikke er omfattet af den nuværende kommunikation, da karakteren af eventuelle potentielle problemstillinger og eventuelle eksterne afhængigheder skal tages med i betragtning, når aktiviteter igangsættes.

Den anvendte model benævnes "Yderligere problemstillinger" og har til formål at sikre, at der foretages en modenhedsvurdering og at de udfordringer, der er forbundet med en problemstilling, beskrives. Formålet er, at banken internt får kortlagt de aktiviteter, der er nødvendige for at fremskynde arbejdet med en problemstilling i de situationer, hvor der er identificeret en kunderisiko. Modellen indeholder fem faser, hvor problemstillingerne vurderes i forhold til både modenhedsniveau (forståelse af problemstillingen) og efterlevelse af Finanstilsynets påbud.



1. Definition af problemstilling
2. Tiltag for at bringe risikofyldte aktiviteter til ophør
3. Analyse af problemstilling
4. Kommunikation og implementering
5. Fortsat håndtering og afhjælpning

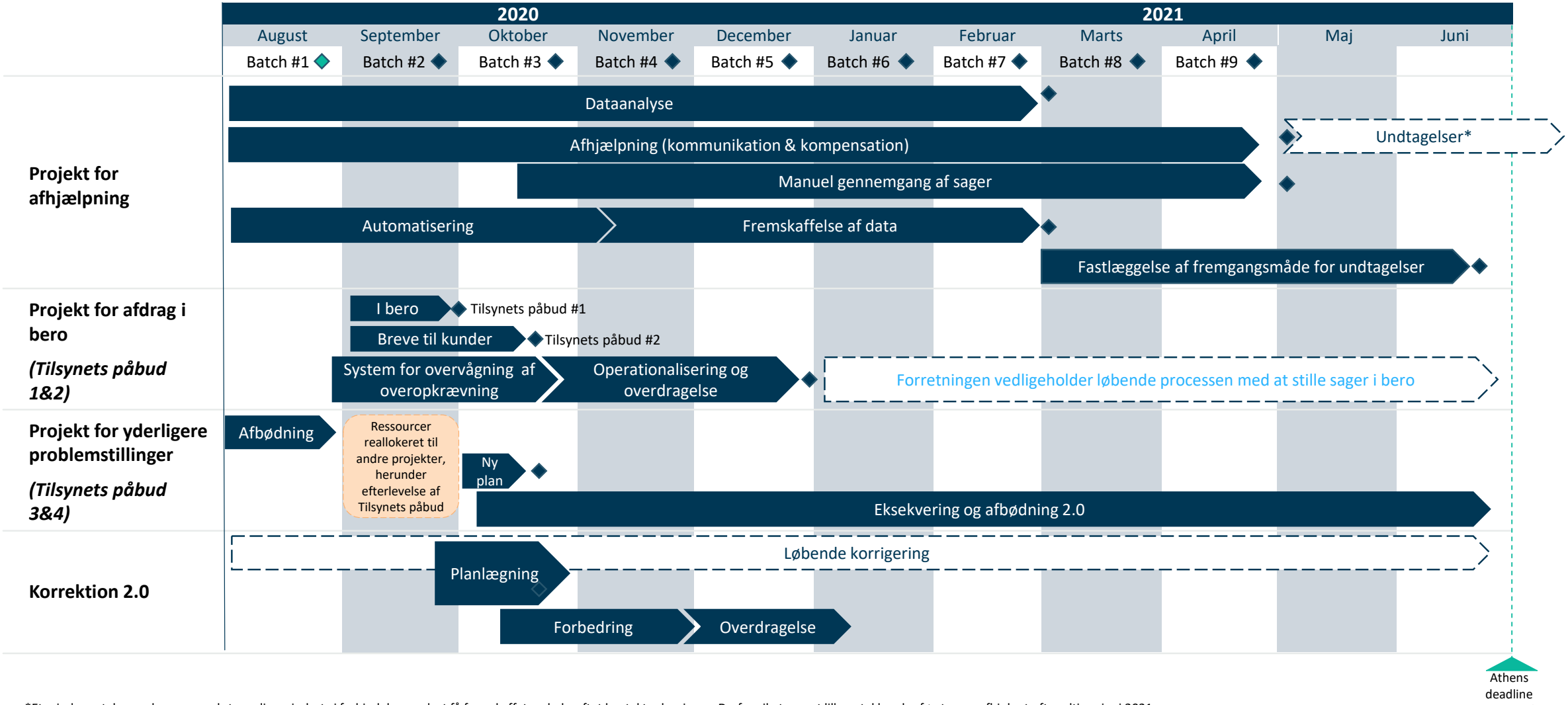
Behovet for en standardmodel er opstået ud fra behovet om at ensrette hver enkel problemstilling for at sikre efterlevelse af Finanstilsynets påbud vedrørende de yderligere problemstillinger. Derfor er påbuddene forankret i faserne. Som følge af de yderligere problemstillingers komplekse og varierende karakter, vil modellen desuden kun være vejledende med hensyn til at vurdere det aktuelle modenhedsniveau, men det afholder ikke fremtidige aktiviteter fra at blive prioriteret, hvis der skulle være behov herfor.

Årsagen til, at der er indbygget fleksibilitet i faserne skyldes efterlevelsen af Finanstilsynets påbud 4, som kræver, at berørte kunder skal orienteres hurtigst muligt. Efterlevelse af påbuddet vurderes individuelt for hver problemstilling, da den enkelte problemstilling skal have et vist modenhedsniveau, før end kunderne kan orienteres.

Alt afhængigt af karakteren af de yderligere problemstillinger kan det blive nødvendigt at afholde forskellige aktiviteter i den enkelte fase, og hvis en kunderisiko konstateres, vil banken generelt sikre, at alle aktiviteter, der måtte være nødvendige for at efterleve påbuddene, prioriteres, og at kunden og dennes interesser varetages.

Bilag 4. Plan for afhjælpning af kunder (1/2)

Afhjælpning af kunder og efterlevelse af alle påbud udstedt af Finanstilsynet pr. 1. juli, samtidig med plan for undtagelser i forhold til afhjælpning



*Et mindre antal sager kræver en ekstraordinær indsats i forbindelse med at få fremskaffet og bekræftet kontaktoplysninger. Derfor vil et meget lille antal kunder først være afhjulpet efter ultimo juni 2021.

Bilag 4. Plan for afhjælpning af kunder (2/2)

Plan for afhjælpning af 106.000 kunder inden juli 2021				
Batch #	**Dato**	**Kunder afhjulpet**	**Akkumuleret antal kunder afhjulpet**	**Tekniske afhængigheder**
Batch 0	18. juni 2020	17.000 kunder	17.000 kunder	Systemdata tilgængelige, beregningsparametre fastlagt for DCS-kunder
Batch 1	25. august 2020			
Batch 2	17. september 2020			
Batch 3	22. oktober 2020	9.000 kunder	26.000 kunder	Robot til procesautomatisering implementeret for DCS-kunder med henblik på at fremskaffe systemdata, beregningsparametre fastlagt for DCS-kunder
Batch 4	19. november 2020	21.000 kunder	47.000 kunder	Avanceret RPA til procesautomatisering implementeret for DCS-kunder med henblik på at fremskaffe systemdata, beregningsparametre fastlagt for DCS-kunder
Batch 5	15. december 2020	25.000 kunder	72.000 kunder	Systemdata tilgængelige, beregningsparametre fastlagt for DCS-kunder
Batch 6	21. januar 2021	1.000 kunder	73.000 kunder	Robot til procesautomatisering implementeret for PF-kunder med henblik på at fremskaffe systemdata, beregningsparametre fastlagt for PF-kunder
Batch 7	18. februar 2021	33.000 kunder	106.000 kunder	Avanceret robot til procesautomatisering implementeret for DCS-kunder, der er påvirket af hovedårsag 3&4, med henblik på at fremskaffe systemdata, beregningsparametre fastlagt for DCS-kunder, der er påvirket af hovedårsag 3&4
Batch 8 & 9	23. marts & 20. april 2021	Alle kunder, der ikke er afhjulpet i foregående batches, skal håndteres manuelt		

Bilag 5. Opdeling af kunder, der skal modtage et brev

	Kunder med aktive inkassokrav				Kunder med afsluttede inkassokrav	
Kundegruppe	Kunder, der har tilbagebetalt et beløb, der er lig med eller højere end 60%	Kunder, der har tilbagebetalt et beløb, der er mindre end 60%	Kunder, hvor gældsinddrivelsen er outsourcet til et inkassobureau	Kunder med korrigerede sager	Kunder med et afsluttet inkassokrav og som har tilbagebetalt mere end 0%	Kunder med et afsluttet inkassokrav og som aldrig har afviklet på deres gæld
Antal forskellige brevtyper	8	22	11	8	4	Antallet af brevtyper afventer afklaring