

Statusopdatering

1 FEBRUAR 2021

MÅNEDLIG OVERSIGT OVER FREMSKRIDT I HÅNTERINGEN AF FEJL I ÆLDRE KUNDESAGER

I denne opdatering kan du læse om den væsentligste udvikling fra den seneste måned i vores indsats for at rette op på fejl i de ældre kundesager, der varetages af Danske Banks nye centrale enhed.

For yderligere oplysninger om hvor vi er med at rette op på fejlene i samtlige af de ældre kundesager, der varetages af enheden, kan du besøge www.danskebank.dk/kundesager.

Gebyrer for erhvervskunder

- Vi har identificeret en ny problemstilling, der vedrører 2.300 erhvervskunder, der i en periode muligvis har betalt et kreditfornyelsesgebyr, der ikke var grundlag for at opkræve. Det skyldes en systemfejl fra 2015, hvor vi automatiserede et gebyrsystem for erhvervskunder. Vi er i gang med identificere samtlige berørte kunder og begyndte at kontakte dem i slutningen af januar. Alle berørte kunder vil naturligvis blive kompenseret.

Vi opdaterer vores hjemmeside om ældre kundesager med yderligere information.

Fejlbehæftede data i inkassosystemerne

- Vi har nu gennemgået cirka 83.000 kunder og ud af disse har vi bekræftet, at 1.500 kunder skal have kompensation som følge af overopkrævning. De kunder, vi hidtil har kompenseret, er blevet kompenseret med et gennemsnitligt beløb på 1.100 kr.
- Antallet af potentielt berørte kunder steget fra 106.000 til 108.000. De yderligere 2.000 kunder var blevet ekskluderet ved en manuel fejl, efter at de havde betalt deres gæld. Deres filer er blevet genskabt og vil blive gennemgået.
- Vi har som følge af Finanstilsynets påbud fra november udpeget KPMG og Poul Schmith til at udføre en uvildig undersøgelse af de skridt, vi har taget og kommer til at tage for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, og af bankens it-systemer for gældsinddrivelse.

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

Renter på rykkergebyrer

- I forbindelse med analysen af inkassosagen identificerede vi som tidligere kommunikeret, at vi uretmæssigt kan have opkrævet renter på rykkergebyrer som følge af en lovændring i 2005. Problemet vedrører potentielt omkring 400.000 kunder i Danmark. På nuværende tidspunkt forventer vi, at halvdelen af de berørte kunder har betalt under 50 kr. for meget i renter. Vi vil informere de potentielt berørte kunder så hurtigt som muligt.

- Vi har identificeret en lignende problemstilling i Norge, hvor vi ligesom i Danmark har indstillet opkrævningen af denne form for renter og er ved at undersøge omfanget. Også her forventes det at dreje sig om mindre beløb.

Vi opdaterer vores hjemmeside om ældre kundesager med yderligere information.

Uoverensstemmelser mellem investeringsprofil og -aftale

- I december begyndte vi at kontakte de 600 kunder, hvor manuelle fejl havde ført til uoverensstemmelser mellem kundernes investeringsprofiler og -aftaler. Siden da har vi booket møder med over 50 pct. af disse kunder med henblik på at sikre, at deres investeringsprofil og -aftale matcher.

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

Forsinkelser i udbetaling af udbytteskat

- Vi har informeret de 2.200 kunder, der er påvirket af vores forsinkede udbetaling af udbytteskat på nogle amerikanske værdipapirer.

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