

Statusopdatering

2 MARTS 2021

MÅNEDLIG OVERSICHT 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, som varetages af en ny central enhed i Danske Bank.

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

- Pr. 2. marts har vi sendt breve ud til de omkring 2.300 kunder, der, som vi kommunikerede i februar 2021, i en periode muligvis har betalt et kreditfornyelsesgebyr, som der ikke var grundlag for at opkræve. Det skyldes en systemfejl fra 2015, hvor vi automatiserede et gebyrsystem for erhvervskunder. Alle berørte kunder vil naturligvis blive kompenseret.

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

Fejlbehæftede data i inkassosystemerne

- Den 10. februar 2021 har vi svaret på Forbrugerombudsmandens anmodning om information om vores brug af eksterne inkassobureauer samt håndtering af kunder, der er berørt af fejl i bankens gældsinddrivelsessystem. Svaret indeholdte desuden relevant information om konkrete kundesager, som Forbrugerombudsmanden har ønsket indsigt i. Du kan læse hele svaret [her](#).
- Som følge af Finanstilsynets påbud fra november 2020 er KPMG og Poul Schmidt gået i gang med den uvildige undersøgelse af håndteringen og de tiltag, som Danske Bank har igangsat for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelsessystem.

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

Uoverensstemmelser mellem investeringsprofil og -aftale

- Som kommunikeret i oktober 2020 har omkring 600 kunder uoverensstemmelser mellem deres investeringsprofiler og -aftaler på grund af manuelle fejl. Vi er i gang med at afholde møder med de berørte kunder for at sikre, at deres investeringsprofil og -aftale matcher – og for at afdække, om de har lidt et tab på grund af fejlene. Pr. 1. marts har vi afholdt kundemøder med omkring 400 af disse kunder, hvoraf vi har bekræftet, at 250 kunder er berettiget til kompensation.

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