

# Statusopdatering

11. MAJ 2021

MÅNEDLIG OVERSIGT OVER FREMSKRIDT I HÅNTERINGEN AF FEJL I ÆLDRE KUNDESAGER

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

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

## **Fejlbehæftede data i inkassosystemerne**

- I gældsindrivelsessagen har vi siden sidste opdatering gennemgået yderligere ca. 7.000 kundesager, hvor der er risiko for overopkrævning. Dermed har vi nu samlet undersøgt omkring 90.000 af de 108.000 kunder, der potentielt kan have betalt for meget. Der er fortsat 1.500 kunder, der er bekræftet til kompensation som følge af overopkrævning. De kunder, vi hidtil har kompenseret, er blevet kompenseret med et gennemsnitligt beløb på 1.265 kr. Vi forventer fortsat, at 10.000-15.000 kunder skal kompenseres.
- Inden 1. juli 2021 forventer vi fortsat at have gennemgået størstedelen af alle kundesager i vores gældsindrivelsessystem i forhold til de fire hovedårsager til datafejl samt at have tilbagebetalt de kunder, der er berettiget til kompensation. I nogle af de ældre sager er vi dog udfordret af datatilgængeligheden, som gør det vanskeligere end ventet at undersøge kundens sag, kontakte dem og udbetale evt. overopkrævet gæld inden den 1. juli 2021. På nuværende tidspunkt forventer vi, at det kan omfatte mellem 8.500-10.500 kunder.
- Vi har identificeret mulige fejl i vores procedurer for manuel korrektion. Det betyder, at en række sager, der er blevet korrigeret før oktober 2020, muligvis ikke er blevet rettet korrekt, og som vi derfor er ved at undersøge nærmere. På nuværende tidspunkt forventer vi at gennemgå omkring 4.000 kundesager igen i forhold til denne fejl. Kunder, hvis sager eventuelt er berørt, vil blive informeret hurtigst muligt. Det kan muligvis også føre til en stigning i antallet af kundesager, der er i risiko for overopkrævning.
- I forbindelse med gennemgangen af vores systemer har vi identificeret yderligere ni mulige kilder til fejl, heriblandt en systemfejl på en bestemt type pantebreve, hvor vi kan have opkrævet forkerte beløb. Vi er fortsat i gang med at analysere disse mulige fejl, og skulle der være tilfælde, hvor det har påvirket vores kunder, vil de blive informeret hurtigst muligt.
- Finanstilsynet og KPMG/Poul Schmith, der foretager den uvildige undersøgelse, har besluttet at forlænge undersøgelsesperioden til oktober 2021, så den tidsmæssigt passer bedre med alle nødvendige tilpasninger af vores systemer og processer samt undersøgelsen af de yderligere mulige fejl, vi har identificeret.

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

### Renter på rykkergebyrer

- I sagen, hvor vi uretmæssigt har opkrævet renter på rykkergebyrer, har vi informeret yderligere næsten 87.500 kunder om, at de kan have betalt renter på rykkergebyrer. Heraf har 50.000 kunder fået udbetalt under 10 kroner, som de har betalt i renter på rykkergebyrer. Vi forventer fortsat, at omkring halvdelen af de potentielt 400.000 berørte kunder har betalt under 10 kr. i renter på rykkergebyrer. Vi analyserer fortsat problemstillingen og har også konstateret tilfælde med væsentlig større beløb.

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

### Forsinkelser i vores skatteservice

- Vi har tidligere konstateret forsinkelser i vores service med tilbagesøgning af udbytteskat på udenlandske værdipapirer. Vi har nu undersøgt sagen og behandlet de udestående sager, hvor der var forsinkelser. Alle berørte kunder er informeret, og kunder, hvor det har taget os mere end 2 år at anmode om tilbagesøgning, vil modtage compensation. Der har været forsinkelser for omkring 2.900 kunder, hvilket er 400 færre, end vi tidligere har kommunikeret. Antallet af berørte kunder har vist sig at være lavere, fordi nogle kunder indgik dobbelt i vores analyse.

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

### Gebyrer for erhvervs kunder

- I sagen, hvor 2.300 erhvervs kunder potentielt i en periode har betalt et kreditfornyelsesgebyr, der ikke var grundlag for at opkræve, har 233 kunder indtil nu modtaget compensation. Vi ser stadig nærmere på de restende kundesager, og vil naturligvis sikre, at alle berørte kunder bliver kompenseret.

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