

# NOTAT

Opdatering til Finanstilsynet

Rob de Ridder  
Head of T&S LC&I

28. juni 2021

## OPDATERING PÅ GÆLDSINDDRIVELSESSAGEN

### Baggrund og formål

Finanstilsynet gav den 21. september 2020 banken fire påbud som følge af bankens manglende overholdelse af reglerne om god skik og bankens forpligtelse til at behandle sine kunder redeligt og loyalt. Disse påbud vedrører de fejl, der er konstateret i relation til bankens gældsinddrivelsespraksis. Endvidere gav Finanstilsynet den 26. november 2020 banken påbud om at iværksætte en uvildig undersøgelse af bankens gældsinddrivelses sag med henblik på at vurdere de foranstaltninger, der er truffet for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse. Påbuddene er oplyst i bilag nr. 1 nedenfor.

Som tidligere kommunikeret beklager Danske Bank de problemer, denne sag måtte have medført for vores kunder. Vi er fast besluttet på at afklare de udestående forhold og kompensere de berørte kunder så hurtigt som muligt. Vi vil fortsat tage yderligere initiativer for at sikre, at forbedringer implementeres løbende. Formålet med dette notat er at give en status på de milepæle, der blev fremlagt for Finanstilsynet i efteråret 2020, og som har en planlagt deadline den 1. juli 2021. Desuden gives en opdatering på arbejdet med at korrigere de sager, hvor kundernes restgæld er forkert registreret, samt en opdatering på den fortsatte udbedring af systemfejlene.

Bankens redegørelse i dette notat afspejler den aktuelle status på bankens analyser og arbejde med at rette op på fejl i kundesager. Vi vil fortsætte med at gøre yderligere fremskridt for at sikre at berørte kunder hjælpes og informeres, ved at implementere forbedringer løbende. Ethvert beløb, som er nævnt i dette notat, er eksklusiv potentielle skattemæssige konsekvenser.

Vi anerkender de forhold, der påpeges af Finanstilsynet og via den uvildige undersøgelse, og ser på dem med stor alvor, og vi vil fortsætte med at være åbne og transparente og afhjælpe tidligere fejl. Hvis der som led i det videre analysearbejde eller på baggrund af eksterne observationer identificeres forhold, der ændrer på bankens redegørelse, vil vi naturligvis vende tilbage og tilrette hurtigst muligt.

Notatet er opdelt som følger: (1) sammenfatning, (2) status på gældsinddrivelsesprocessen frem mod 1. juli 2021 og (3) fokusområder efter 1. juli 2021.

### 1. Sammenfatning

De systemiske datafejl i gældsinddrivelsessystemerne, der er inddelt i de fire hovedårsager, har ført til forkert registrering af kunders gæld, hvilket potentielt har medført overopkrævning. Der er desuden identificeret flere yderligere problemstillinger, som også kan have berørt kunderne.

Vurderingen er, at langt størstedelen af porteføljen af inkassokunder på 254.000 kunder – herunder 57.000 kunder med afsluttede sager, hvor kunden aldrig har betalt af på sin gæld – er berørt af de systemiske datafejl, der er identificeret som de fire hovedårsager, og de yderligere problemstillinger.

Banken forventer, at det samlede antal kunder, der er berettiget til compensation som følge af de fire hovedårsager, er mindre end 15.000, hvilket også var det oprindelige estimat. Udbetaling i samtlige kundesager, der har været igennem kvalitetssikring (og som ikke er relateret til retssager) og hvor banken har kundens kontooplysninger, vil ske senest den 9. juli 2021.

Pr. 1. juli 2021 vil 97 pct. af de 197.000 kundesager være gennemgået i forhold til de fire hovedårsager. Heraf er 6,300 inkassokunder blevet overopkrævet, og de vil samlet få tilbagebetalt 36 mio. kr. i compensation, hvoraf 16 mio. kr. udgør tidskompensation. Tidskompensationen udbetales for den periode, hvor kunderne kunne have haft pengene til rådighed. De resterende 3 pct. af kundesagerne mangler fortsat kvalitetssikring, og validering og eventuel udbetaling i disse resterende 3 pct. af kundesagerne forventes at være gennemført et godt stykke tid inden årets udgang.

# NOTAT

## **Påbud 1 og 2 – systemiske datafejl i gældsinddrivelsen**

Manuelle kontroller er implementeret for at forhindre yderligere fejl i forhold til kunderne, indtil gældsinddrivelsessystemerne fungerer som de skal. I henhold til påbud 1 er gældsinddrivelsen i alle aktive kundesager, hvor kunden har betalt 60 pct. eller mere af den restgæld der var på det tidspunkt sagen overgik til inkasso, sat i bero, og i alle aktive kundesager har kunden nu en rentesats på 0 pct.

Med hensyn til påbud 2 er alle kunder, som banken har kunnet komme i kontakt med, nu blevet informeret. Vi vil senest den 1. juli 2021 have taget direkte kontakt til kunder med særlige sager (lukkede gældssaneringsager, lukkede konkurssager og lukkede dødsboer) om de potentielle konsekvenser, der følger af de fire hovedårsager. Dog er det ikke lykkedes banken at komme i kontakt med 28.000 kunder.

## **Påbud 3 og 4 – yderligere problemstillinger**

Vi har ved nærmere analyse kunnet bekræfte, at tre ud af de 14 identificerede potentielle yderligere problemstillinger, der blev indberettet til Finanstilsynet den 10. september 2020, ikke udgør faktiske problemstillinger. Med hensyn til de resterende 11 problemstillinger træffes der de nødvendige foranstaltninger for at efterleve påbud 3 for derved at begrænse risikoen for overopkrævning.

Med hensyn til orienteringen i henhold til påbud 4 af kunder, der kan være påvirket af de yderligere problemstillinger, der blev indberettet den 10. september 2020, vil kunderne generelt blive orienteret om, at de kan være berørt af yderligere problemstillinger, i de breve med en status på deres sag, der udsendes i begyndelsen af juli, eller for få kunders vedkommende i august. Senest ved udgangen af september 2021 vil der blive udsendt et individuelt brev med flere oplysninger om de aktuelt bekræftede yderligere problemstillinger til de kunder, som forventes at være berørt.

Endelig viser vores nuværende analyse, at otte ud af de 14 yderligere problemstillinger, som kunderne er orienteret om, vil medføre udbetaling af kompensation til kunder.

Siden orienteringen til Finanstilsynet den 10. september 2020 er 13 nye potentielle yderligere problemstillinger blevet identificeret. De foranstaltninger, der er truffet for at efterleve påbud 3 og 4 om at sikre, at risikoen for fejl-opkrævning ophører eller begrænses, og at potentielt berørte kunder orienteres, vil gælde for alle identificerede nye yderligere problemstillinger.

Fem af de 13 nye potentielle yderligere problemstillinger er analyseret, og fire af dem er bekræftet som værende problemstillinger, der vil medføre udbetaling af kompensation til kunder.

Som tidligere kommunikeret påvirkes et stort antal kunder af problemstillingen omkring de uretmæssigt opkrævede renter på rykkergebyrer i Danmark. Banken har nærmere analyseret en tilsvarende problemstilling i Norge, og der er her tale om ca. 190.000 muligt påvirkede kunder.

Ud over det antal kunder, som banken allerede har kommunikeret om i forhold til problemstillingen omkring de uretmæssigt opkrævede renter på rykkergebyrer, viser analysen af de øvrige yderligere problemstillinger indtil videre, at yderligere 10.000–15.000 kunder kan være berettiget til kompensation. De yderligere problemstillinger er oplyst i bilag nr. 2.

## **Systemudbedringer og rensning af data**

Syv ud af 11 identificerede systemfejl er udbedret, men de sidste fire systemudbedringer vil ikke være fuldt ud implementeret inden september 2021.

## **Næste skridt**

Hovedparten af alle kunder modtager et brev med en status på deres sag i begyndelsen af juli 2021, mens den resterende del modtager et brev i august 2021. Banken vil oplyse kunderne om, at de kan kontakte banken, hvis de mener, at resultatet af gennemgangen ikke er rimelig, eller hvis de ønsker yderligere oplysninger. De kunder, der modtager breve i august, er engelsktalende kunder, erhvervs-kunder, garantistillere, konkursboer og dødsboer. Årsagen til dette skyldes en lavere kapacitet i sommerperioden, samt at banken har prioriteret at få sendt breve til størstedelen af kunderne (dansktalende private debitorer).

Det er en kompleks proces at rette restgælden. I lyset af de identificerede potentielle yderligere problemstillinger og risikoen for, at der dukker yderligere problemstillinger op, forventer vi, at både

# NOTAT

korrektionen af restgælden og processen med at genoptage gældsinddrivelsen vil ske løbende og fortsætte ind i 2022.

Analysen af de yderligere problemstillinger har bekræftet det i forvejen identificerede behov for at styrke kontrollerne omkring gældsinddrivelsen. Banken har igangsat dette arbejde.

Endelig vil de fire udestående systemudbedringer blive implementeret i løbet af 4. kvartal i 2021.

## Uvildig undersøgelse

Finanstilsynet har endvidere nedsat en uvildig undersøgelse til at vurdere bankens arbejde med at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse. Formålet med den uvildige undersøgelse er at fastslå, (i) hvorvidt bankens indsats for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer (herunder rammerne for bankens kompensation til berørte kunder) er tilstrækkelig, og (ii) hvorvidt Danske Banks nye it-system kan sikre, at gældsinddrivelse fremover sker på et korrekt og tilstrækkeligt grundlag og styres ved hjælp af passende kontroller. KPMG og Poul Schmith er udpeget til at udføre den uvildige undersøgelse. 89 af de fremsatte anmodninger er besvaret, og materiale på ca. 4.400 sider er delt. Yderligere 54 anmodninger behandles i øjeblikket, og banken modtog i uge 23 og 24 160 nye anmodninger som led i den uvildige undersøgelse. Finanstilsynet og banken er i dialog om en revideret tidsplan for afslutningen af den uvildige undersøgelsers gennemgang.

---

## 2. Status på gældsinddrivelsen frem mod 1. juli 2021

De vigtigste leverancer frem mod 1. juli 2021 kan opdeles i følgende kategorier:

- a) **Finanstilsynets påbud 1 og 2:** Alle kunder har fået en rentesats på 0 pct., og gældsinddrivelsen er sat i bero, hvis de har tilbagebetalt 60 pct. eller mere af deres gæld.
- b) **Gennemgang vedrørende overopkrævning:** Alle kundesager er gennemgået i forhold til de fire hovedårsager. En gruppe kunder mangler at gennemgå kvalitetssikring.
- c) **Finanstilsynets påbud 3 og 4:** 27 potentielle yderligere problemstillinger er identificeret, hvoraf analysen af 19 af disse er afsluttet.
- d) **Forbedring af fremtidig gældsinddrivelse:** Nøgleprocesserne i gældsinddrivelsen forbedres
- e) **Udbedring af systemfejl:** Syv ud af 11 systemudbedringer er foretaget.
- f) **Genoptagelse af gældsinddrivelse:** Genoptagelse er udsat, indtil restgælden er beregnet.

**a) Finanstilsynets påbud 1 og 2: Alle kunder har fået en rentesats på 0 pct., og gældsinddrivelsen er sat i bero, hvis de har tilbagebetalt 60 pct. eller mere af deres gæld.**

I alle ikke-manuelt korrigerede aktive kundesager, hvor kunden kan være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse som følge af de fire hovedårsager, er rentesatsen sat til 0 pct., hvilket den vil være, indtil deres sag er færdigbehandlet. Dette sker for at efterleve påbud 1 og begrænse risikoen for overopkrævning.

Andre foranstaltninger, der er truffet for at eliminere eller begrænse risikoen for overopkrævning som påkrævet i henhold til påbud 1, omfatter Danske Banks tilbud til kunder med ikke-manuelt korrigerede aktive sager om at sætte tilbagebetalingen af gæld i bero, såfremt de havde tilbagebetalt mindre end 60 pct. af den restgæld der var på det tidspunkt sagen overgik til inkasso. Hvis disse kunder har tilbagebetalt 60 pct. eller mere, har Danske Bank automatisk sat inddrivelsen af deres gæld i bero og givet dem muligheden for at fortsætte tilbagebetalingen, hvis de ønsker det.

Der blev truffet foranstaltninger til efterlevelse af påbud 2 i oktober 2020, hvor alle kunder, der kunne være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse som følge af de fire hovedårsager, blev informeret. Der er en gruppe på 28.000 kunder, som banken ikke har kunnet komme i kontakt med. 18.000 af disse kunder har banken ingen kontaktoplysninger på, og for de resterende 10.000 af kunderne er kontaktoplysningerne ikke rigtige (f.eks. er kun deres gamle adresse anført). Danske Bank vil forsøge at kontakte de 10.000 kunder med urigtige kontaktoplysninger igen.

# NOTAT

Vi har pr. 2. juni 2021 ligeledes indført en rentesats på 0 pct. og indstillet gældsinddrivelsen i sager, der er manuelt korrigeret, og hvor kunden har tilbagebetalt mere end 60 pct. af den restgæld der var på det tidspunkt sagen overgik til inkasso. Disse kunder blev i første omgang anset for ikke at være berørt, men en detaljeret analyse har senere vist, at der kan være risiko for, at de kan være berørt af en eller flere af de yderligere problemstillinger. Banken har taget dette tiltag for at mindske eventuelle yderligere fejl, indtil en fuldstændig analyse af de yderligere problemstillinger er gennemført.

## b) Gennemgang vedrørende overopkrævning: Alle kundesager er gennemgået i forhold til de fire hovedårsager. En gruppe kunder mangler at gennemgå kvalitetssikring

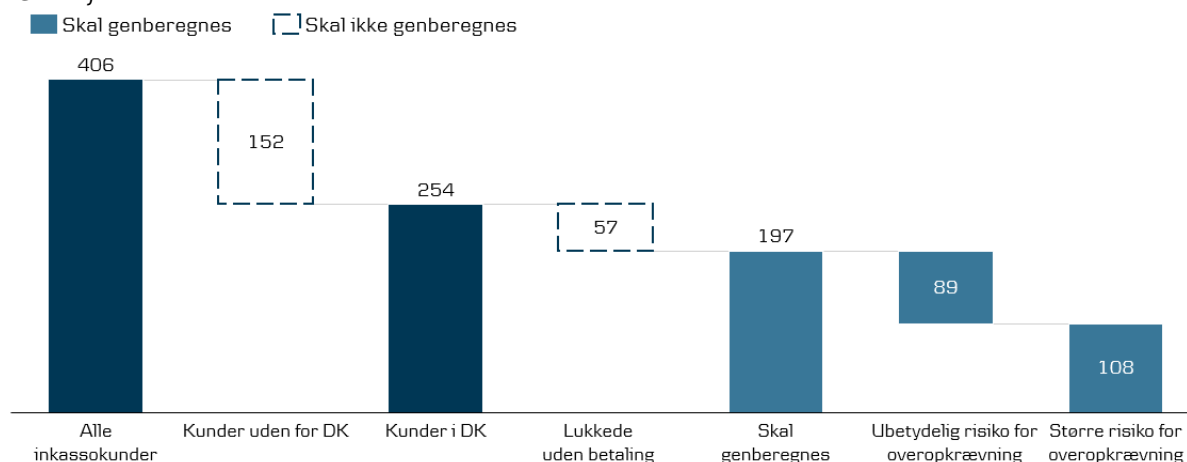
I december 2019 blev 406.000 kunder identificeret som værende potentielt berørt af de fire hovedårsager. Efter en grundig gennemgang,

- blev 152.000 fjernet, eftersom de tilhørte andre juridiske enheder uden for Danmark, hvor manuelle processer har hindret effekten af fejlene.
- 254.000 danske kunder blev identificeret som værende potentielt berørt af den fejlagtige gældsinddrivelse som følge af de fire hovedårsager. Vores gennemgang viser desuden, at der i flertallet af de 254.000 kundesager er sket fejl i registreringen af restgælden.
- For 57.000 af disse var der ikke nogen risiko for overopkrævning som følge af de fire hovedårsager, da kundernes sager var afsluttede uden nogen tilbagebetaling af gæld.

De resterende 197.000 kunder kan være berørt, og disse kundesager skal gennemgås og består af følgende:

- 89.000 kundesager med en ubetydelig risiko for overopkrævning
- 108.000 kundesager med en ikke-ubetydelig risiko for overopkrævning

Figur 1: Fordeling af kunder potentielt berørt af de fire hovedårsager (december 2019, antal tusind kunder)



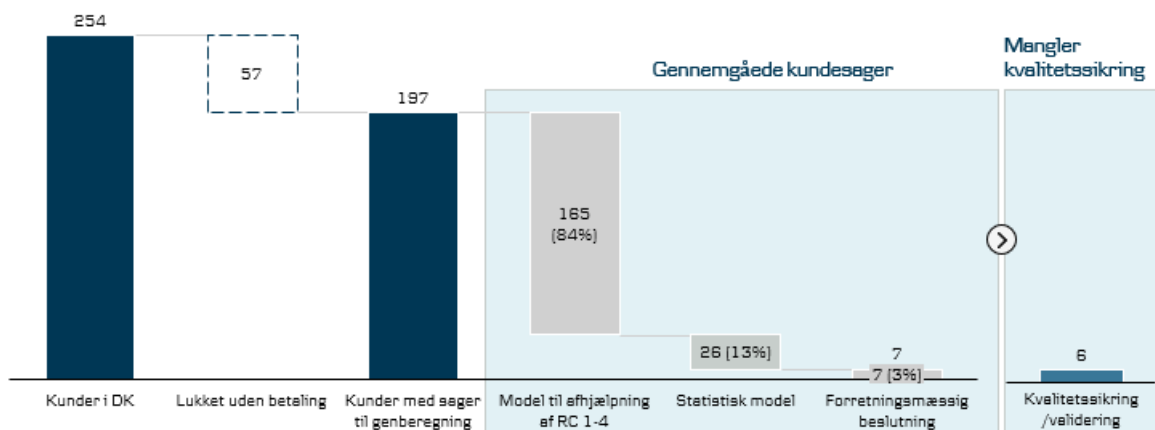
Den 1. juli 2021 vil 97 pct. af de 197.000 kundesager være blevet gennemgået med henblik på overopkrævning i forhold til de fire hovedårsager. 3 pct. heraf vil dog endnu ikke have været igennem kvalitetssikring i henhold til den standardproces, der er anvendt på tværs af de forskellige kompensationsmetoder. Validering og eventuel udbetaling i disse resterende kundesager forventes at være gennemført et godt stykke tid inden årets udgang.

På grundlag af gennemgangen pr. 1. juli har vi nu fået bekræftet, at ~6,300 kunder er blevet overopkrævet. Yderligere ~5.600 kundesager skal igennem en kvalitetssikringsproces, før det kan fastslås, om overopkrævning har fundet sted.

Hovedparten af alle kunder modtager i begyndelsen af juli 2021 et brev med en status på gennemgangen af deres sag i forhold til de fire hovedårsager, og de resterende kunder modtager en status i august 2021 (engelsktalende kunder, erhvervs-kunder, garantistillere, konkursboer og dødsboer). Banken vil i brevet oplyse kunderne om, at de kan kontakte banken, hvis de mener, at resultatet af gennemgangen ikke er rimeligt, eller hvis de ønsker yderligere dokumentation.

# NOTAT

Figur 2: Oversigt over antal kunder pr. anvendt metode (antal tusind kunder)



Samtlige 197.000 kundesager er gennemgået via en fastlagt model for afhjælpning af de fire hovedårsager, en statistisk model, efterfulgt af modellen for afhjælpning, eller i form af en forretningsmæssig beslutning på grund af manglende datapunkter for modellerne. Ca. 97 pct. af kundesagerne er gennemgået ved brug af forskellige modeller for afhjælpning, der er tilpasset den enkelte hovedårsag. Ud af de 97 pct. var der i ca. 13 procentpoint af kundesagerne utilstrækkelige digitale data, og sagerne blev derfor gennemgået ved brug af en statistisk model for at supplere modellerne med nødvendige data, der tillader en gennemregning af sagen. Dette er gjort på en måde, der er til kundens fordel. Vi har valgt at anvende en statistisk model for at kunne gennemgå så mange kundesager som hurtigst muligt.

De resterende 3 pct. af kundesagerne kunne ikke behandles af nogen af modellerne på grund af manglende datapunkter, og der er derfor blevet truffet en forretningsmæssig beslutning, der bygger på et forsigtighedsprincip, som tilgodeser kunderne. Den forretningsmæssige beslutning er truffet for at kompensere kunderne til et gælds niveau, der minimerer risikoen for overopkrævning. I disse sager har banken valgt at tilbagebetale den enkelte kunde et beløb, der sikrer, at vedkommende ikke har tilbagebetalt mere end 60 pct. af gælden, og en tidskompensation for den tid, de kunne have haft pengene til rådighed.

### Modeller for afhjælpning af de fire hovedårsager og statistiske modeller:

Blandt de 84 pct. af kundesagerne, der er gennemgået ved hjælp af forskellige modeller, der er tilpasset den enkelte hovedårsag, er 3.700 kunder berettiget til kompensation med et beløb på gennemsnitligt 4,500 kr. inklusive tidskompensation på 2,000 kr., og det samlede kompensationsbeløb for de fire hovedårsager er 17 mio. kr. inklusive tidskompensation på 7.5 mio. kr.

Blandt de 13 pct. af kundesagerne, der er behandlet ved brug af den statistiske model, efterfulgt af modellen for afhjælpning, er 2.200 kunder berettiget til kompensation med et beløb på gennemsnitligt 7,600 kr. inklusive tidskompensation på 3.300 kr., og det samlede kompensationsbeløb for de fire hovedårsager er 17 mio. kr. inklusive tidskompensation på 7.5 mio. kr.

### Forretningsmæssig beslutning:

Med hensyn til de 3 pct. af kunderne, hvis sag er afgjort ved forretningsmæssig beslutning, er 400 kunder som har tilbagebetalt mere end 60% af deres restgæld berettiget til kompensation med en samlede udbetaling på 2 mio. kr. inklusive tidskompensation på 1 mio. kr., mens det gennemsnitlige kompensationsbeløb er på 6.300 kr., hvoraf tidskompensation udgør 2.500 kr.

# NOTAT

Tabel 1: Resultat af gennemgangen af 254.000 kundesager i forhold til de fire hovedårsager

Behandlingsmetode	Ingen betaling (ikke genberegnet)	Model til afhjælpning af de fire hovedårsager	Statistisk model, efterfulgt af model for afhjælpning	Forretningsmæssig beslutning	Resultater til kvalitetssikring*
Andel af 197.000 genberegneede kundesager	-	84 pct. + 13 pct. fra den statistiske model	13%	3%	-
Antal gennemgåede kundesager	57.000	165.000	26.000	6.200	-
Antal kunder muligvis berettiget til kompensation	0	5.400	4.200	2.300*	-
Hvoraf antallet af kunder stadig skal kvalitetssikres	0	1.700	2.000	1.900*	5.600
Hvoraf antallet af kunder med særlige sager** og mgl. betalingsinfo	0	800	500	250	-
Antal kunder, der har modtaget kompensation	0	2.900	1.700	150	Ikke relevant
Udbetaling i alt	0	13 mio. kr. (inklusive tidskompensation)	13 mio. kr. (inklusive tidskompensation)	1 mio. kr. (inklusive tidskompensation)	Ikke relevant

\* Kundesager, der behandles ved hjælp af flere modeller, er talt med flere gange i denne kolonne

\*\* Særlige sager relaterer sig til kunder med afsluttede retssager i forbindelse med konkurs, gældssanering og dødsboer

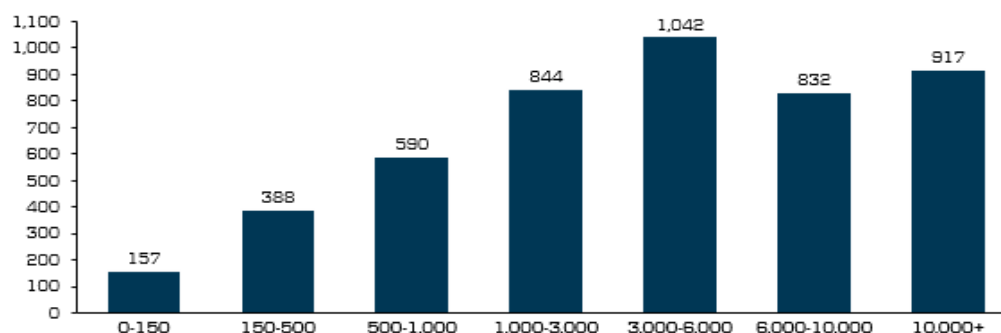
I tillæg til den kvalitetssikring, der er nødvendig i forhold til en gruppe kundesager, har vi to grupper, hvor særlig behandling vil finde sted efter 1. juli 2021:

- 1.400 særlige sager med en total kompensation på 8 mio. kr. inklusive tidskompensation på 3,3 mio. kr. (dvs. kunder med afsluttede retssager i forbindelse med konkurs, gældssanering og dødsboer), hvor udbetalingen afhænger af udfaldet af en løbende dialog med Domstolsstyrelsen (i sidste ende skifteretten). Disse sager følger en særskilt tidsplan og proces.
- Kunder, som Danske Bank ikke har kunnet indhente betalingsoplysninger fra, selv om banken har gjort alt, hvad den kunne for at kontakte dem. Der er 150 kunder, som banken ikke har kunnet komme i kontakt med, som er berettiget til kompensation. Arbejdet med at indhente betalingsoplysninger fra disse kunder forventes at fortsætte efter 1. juli 2021.

## Kompensationsfordeling for de fire hovedårsager

917 kunder har modtaget kompensation på mere end 10.000 kr., og de to største kompensationsbeløb er på henholdsvis 52.498 kr. og 94.298 kr.

Figur 3: Antal kunder pr. kompensationsbeløb pr. 1. juli 2021



# NOTAT

## c) Finanstilsynets påbud 3 og 4: 27 potentielle yderligere problemstillinger er identificeret, hvoraf analysen af 19 af disse er afsluttet.

I henhold til påbud 3 træffes der foranstaltninger for at sikre, at risikoen for eventuel fejloprævning ophører eller begrænses. Hvis analysen af de yderligere problemstillinger fastslår med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de pågældende yderligere problemstillinger, vil orientering blive påbegyndt som anført i påbud 4.

Analysen af de 14 potentielle yderligere problemstillinger, der blev indberettet til Finanstilsynet den 10. september 2020, forventes at være afsluttet senest 1. juli 2021. Det er bekræftet, at tre ud af de 14 problemstillinger ikke udgør faktiske problemstillinger, mens 11 er bekræftet som værende faktiske problemstillinger. Alle vedrører forhold i Danmark med undtagelse af problemstillingen omkring rykkergebyrer, hvor analysen har vist, at dette også er et problem i Danske Bank i Norge og Nordania i Norge.

Siden 10. september 2020 er der identificeret 13 potentielle yderligere problemstillinger, og det samlede antal yderligere problemstillinger er således 27.

De foranstaltninger, der er truffet for at efterleve påbud 3 og 4 om at sikre, at risikoen for fejloprævning ophører eller begrænses, og at potentielt berørte kunder orienteres, vil gælde for alle identificerede nye yderligere problemstillinger. Ultimo juni er analysen afsluttet vedrørende fem af disse nyligt identificerede 13 yderligere problemstillinger, og det er bekræftet, at én af disse ikke udgør en faktisk problemstilling.

Kunderne vil i det brev, som de modtager i begyndelsen af juli, eller for få kunders vedkommende i august, med en status på deres sag i forhold til de fire hovedårsager, blive orienteret om, at de kan være berørt af yderligere problemstillinger, hvilket kan betyde, at de er berettiget til yderligere kompensation eller justering af deres gæld. De kunder, der modtager breve i august, er engelsktalende kunder, erhvervs-kunder, garantistillere, konkursboer og dødsboer. Kunderne vil senest ved udgangen af september modtage et opfølgende brev, der informerer om, hvilke af de bekræftede yderligere problemstillinger, de er berørt af.

Bankens analyse af 19 af de 27 potentielle yderligere problemer er afsluttet, og den viser, at der er stor forskel på det antal kunder, der kan være påvirket af en yderligere problemstilling, og at et antal kunder er påvirket af mere end én problemstilling. I alt vil 13 af de 19 analyserede problemstillinger medføre udbetaling af kompensation til kunder.

Som tidligere kommunikeret påvirkes et stort antal kunder af problemstillingerne om de uretmæssigt opkrævede renter på rykkergebyrer i Danske Bank og Nordania. Bankens videre analyser viser, at ca. 370.000 kunder i Danmark og ca. 190.000 kunder i Norge er berettiget til at modtage kompensation for disse yderligere problemstillinger. Det gennemsnitlige kompensationsbeløb forventes fortsat at være lavt i Danmark, mens det forventes at være højere i Norge, hvor der er en retlig forpligtelse til at kompensere kunderne for alle de omkostninger, der er forbundet med problemstillingen, herunder berettigede rykkergebyrer og påløbne rentebeløb.

Ud over det antal kunder, der er påvirket af de uretmæssigt opkrævede renter på rykkergebyrer, skønnes 15.000-20.000 kunder at være påvirket af en eller flere af de analyserede yderligere problemstillinger. Det er vigtigt at understrege, at dette er et foreløbig skøn, da analysen af de resterende otte identificerede problemstillinger stadig er i gang. Ca. 5.000 kunder, der er berettiget til kompensation som følge af en eller flere af hovedårsagerne, er også berettiget til kompensation som følge af en eller flere af de yderligere problemstillinger. Det samlede antal kunder, der skal modtage kompensation som følge af enten de fire hovedårsager eller de yderligere problemstillinger, er 20.000-30.000. Vores nuværende analyse viser således, at det samlede antal inkassokunder, der er berettiget til kompensation nu forventes at stige med yderligere 10.000-15.000.

Stigningen er i al væsentlighed drevet af to problemstillinger. Den første omhandler en "bagatelgrænse", hvor en saldo på mellem 0-50 kr. i kundens favør i perioden 2004-2020 ikke blev tilbagebetalt til kunden, før dennes sag blev afsluttet. Den anden omhandler uoverensstemmelser i kundedataene ved dataudveksling mellem Danske Bank og eksterne inkassobureauer.

Der henvises til bilag nr. 2 for en status på hver af de 27 yderligere problemstillinger.

# NOTAT

## **d) Forbedring af fremtidig gældsinddrivelse: Nogleprocesserne i gældsinddrivelsen forbedres**

Som tidligere nævnt vil vi fortsat tage yderligere initiativer for at sikre, at forbedringer implementeres løbende. For eksempel arbejder vi på at forbedre sagsbehandlingen i inkassoafdelingen. Danske Bank har fokuseret på at standardisere processen for inkasso, uddanne medarbejderne og vurdere de forbundne risici samt planlægge implementering af de nødvendige kontrolforanstaltninger. I fremtiden vil alle medarbejdere kunne finde information om processer og retningslinjer et samlet sted, hvor ajourført materiale om sagsbehandlingen er tilgængeligt. Samtlige processer til inkasso vil være kortlagt, og størstedelen af de identificerede retningslinjer vil være udarbejdet senest i juli 2021.

## **e) Udbedring af systemfejl: Syv ud af 11 systemforbedringer er foretaget**

Der er behov for 11 systemforbedringer for at eliminere de fire hovedårsager, og syv af disse vil være implementeret senest i juli 2021. Disse korrektioner vil gøre det muligt at foretage korrekt beregning af gebyrer, renter og hovedstol.

## **f) Genoptagelse af gældsinddrivelse: Genoptagelse er udskudt, indtil restgælden er beregnet**

Banken har valgt ikke at genoptage gældsinddrivelsen, før kundernes restgæld er beregnet, og rensningen af data er gennemført. Det er nødvendigt at udvikle tilstrækkelig systemfunktionalitet, og der skal være fuld klarhed over resultatet af de fire hovedårsager og de potentielle yderligere problemstillinger for den enkelte kunde forud for afstemning og opdatering af gældsdata.

---

## **3. Fokusområder efter 1. juli 2021**

Efter den 1. juli 2021 fortsætter banken med følgende fokus:

- a) **Kvalitetssikring af modelresultat i forhold til de fire hovedårsager**
- b) **Afklaring af yderligere problemstillinger**
- c) **Beregning af restgæld pr. kunde**
- d) **Genoptagelse af sager**
- e) **Gennemgang af og kompensation i afsluttede sager**
- f) **Færdiggørelse af udestående systemforbedringer**
- g) **Forbedring af fremtidig gældsinddrivelse**
- h) **Implementering af et nyt end-to-end gældsinddrivelsessystem**

### **a) Kvalitetssikring af modelresultat i forhold til de fire hovedårsager**

Vi vil afslutte kvalitetssikringen af de resterende 3 pct. af kundesagerne et godt stykke tid inden årets udgang. Manuel validering er allerede sat i gang, men det er en tidskrævende proces. Kunderne vil blive kompenseret i overensstemmelse hermed efter validering.

### **b) Afklaring af yderligere problemstillinger**

For langt de fleste af de 27 potentielle yderligere problemstillinger forventes der at være behov for kompensation af kunderne samt ændring af processer og/eller IT-systemer. Behovet for udbetaling af kompensation til kunder som følge af yderligere problemstillinger påvirker tidsplanen for, hvornår banken kan fastsætte kundernes restgæld korrekt, og dermed også hvornår vi vil være i stand til at rense systemdata og genoptage gældsinddrivelsen for kunder, hvor denne er sat i bero. Det forventes, at dette arbejde højst sandsynligt vil strække sig ind i 2022. For de kunder, der er påvirket af mere end én problemstilling, vil banken så vidt muligt forsøge at kompensere kunden samlet.

Det kan ikke udelukkes, at nye potentielle yderligere problemstillinger identificeres, efterhånden som analysen af de resterende 8 yderligere problemstillinger skrider frem, og i så fald vil disse blive undersøgt grundigt.



# NOTAT

## c) Beregning af restgæld pr. kunde

Som anført ovenfor viser vores gennemgang, at næsten samtlige 254.000 sager er berørt af de fire hovedårsager, og at der dermed er sket forkert registrering af kundernes restgæld. Banken vil ikke kunne fastlægge kundernes restgæld, inden den tidligere udmeldte forventede deadline den 1. juli 2021, da dette forudsætter, at

- 1) der udvikles tilstrækkelig systemfunktionalitet, som gør det muligt at afstemme og opdatere gældsdata, og
- 2) samtlige potentielle yderligere problemstillinger analyseres, og de potentielt berørte kunder kompenseres.

Den fulde analyse af de yderligere problemstillinger og berørte kunder vil vise, hvilke krav de yderligere problemstillinger stiller til systemfunktionalitet, og dette vil bestemme tidsplanen for beregningen af restgæld. Det forventes, at arbejdet med de yderligere problemstillinger og beregningen af restgælden vil strække sig ind i 2022.

## d) Genoptagelse af sager

Vi genoptager gældsinddrivelsen, når vi er sikre på, at kunderne ikke er udsat for (i) nogen risiko for overopkrævning som følge af de fire hovedårsager eller en af de yderligere problemstillinger, og (ii) når restgælden er beregnet og fremgår af systemet.

## e) Gennemgang af og kompensation i afsluttede sager

De potentielle yderligere problemstillinger kan ligeledes have påvirket allerede afsluttede sager. Som led i vurderingen af de potentielle yderligere problemstillinger vil afsluttede sager blive gennemgået, og kunderne vil blive kompenseret, hvis de er blevet overopkrævet. De afsluttede sager består af 57.000 sager uden betalinger og 97.000 sager, hvor der er foretaget betalinger.

## f) Færdiggørelse af udestående systemforbedringer

Der er risiko for, at udviklingen af de sidste fire systemforbedringer vedrørende de fire hovedårsager vil strække sig over længere tid end til september 2021, som var meddelt Finanstilsynet. På trods af den indsats, der er gjort indtil nu, kræver analysen af de yderligere problemstillinger en yderligere indsats. Desuden har den systemfunktionalitet, der er påkrævet for at rense systemdata, vist sig mere kompleks end oprindeligt forventet.

Analysen af de yderligere problemstillinger kan afdække et behov for nye systemforbedringer.

## g) Forbedring af fremtidig gældsinddrivelse

I arbejdet med at forbedre den fremtidige gældsinddrivelse er banken i færd med at fastlægge nye rammer for, hvordan kunder skal behandles for at sikre, at kunden er i fokus, og at alle kunder behandles ensartet. Dette sker ved at lægge den bedst mulige genopretningsplan for kunderne og banken.

Der vil blive udarbejdet forretningsgange for inkassoprocessen, herunder indarbejdet eventuelle ændringer som følge af de potentielle yderligere problemstillinger. Inkassoafdelingen vil blive kvalificeret til at vedligeholde forretningsgangene fremadrettet. På baggrund af risikovurderinger arbejder banken med udvikling og implementering af kontroller baseret på en risikovurdering for at sikre et stærkt kontrolmiljø i inkassoafdelingen fremover.

## h) Implementering af et nyt end-to-end gældsinddrivelsessystem

Et nyt end-to-end gældsinddrivelsessystem (Power Curve Collections (PCC) fra Experian) vil blive implementeret oven på de nuværende gældsinddrivelsessystemer for at forbedre den kunderettede kommunikation og sagsbehandlernes arbejdsgange. De første systemdele til overtræksbehandling i Norge blev implementeret i maj 2021, og de resterende dele følger i juni 2021. Udviklingen af processen for overtræksbehandling i Danmark er igangsat, og første udrulning forventes i 4. kvartal i 2021. Integreringen af processer til inkasso på PCC-plattformen vil blive påbegyndt i forlængelse af det nuværende arbejde med at afhjælpe hovedårsagerne og de yderligere problemstillinger i de eksisterende systemer til gældsinddrivelse. Den første udrulning forventes at finde sted i 2022.

# NOTAT

## Bilag nr. 1: Opfølgning på tidsplan, der er fremlagt til Finanstilsynet

Emne	Beskrivelse	Foranstaltninger	Fremlagt forventet tidsplan	Status på trufne foranstaltninger og tidsplan
Kompensation til kunder, der er berørt af de fire hovedårsager	Gennemgang og udbetaling af kompensation til samtlige kunder, der kan være berørt af de fire hovedårsager	Gennemgang af samtlige 197.000 kundesager med risiko (108.000 med en ikke-ubetydelig risiko og 89.000 med en ubetydelig risiko for overopkrævning) for at fastslå, om overopkrævning har fundet sted og, hvis dette er tilfældet, udbetaling af kompensation.	1. juli 2021	Gennemgang af samtlige 197.000 kundesager vil være afsluttet den 1. juli, og kunder, der er berettiget til kompensation, vil blive kompenseret med undtagelse af følgende tre grupper: <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Gennemgang af resultater, der skal kvalitetssikres i henhold til den proces, der er anvendt igennem hele gennemgangen af sagerne.</li> <li>(2) Særlige sager (dvs. kunder med afsluttede retssager i forbindelse med konkurs, gældssanering og dødsboer), hvor udbetalingen afhænger af udfaldet af en løbende dialog med Domstolsstyrelsen (i sidste ende skifteretten). Disse sager følger en særskilt tidsplan og proces.</li> <li>(3) Kunder, som det ikke har været muligt for Danske Bank at komme i kontakt med. Banken vil gøre et sidste forsøg på at kontakte kunder i sager med fejlbehæftede data.</li> </ul>
Påbud 1	"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."	Gældsinddrivelsen sættes i bero i samtlige aktive kundesager, hvor kunden har tilbagebetalt 60 pct. af den restgælds der var på det tidspunkt, sagen overgik til inkasso, <p>Rentesatsen sættes til 0 pct. i aktive kundesager for at mindske omfanget af eventuel yderligere overopkrævning.</p> <p>Kunder, hvis sag er sat i bero, har fået mulighed for at fortsætte tilbagebetalingen med en rentesats på 0 pct.</p>	Omgående (september 2020)	Der er truffet foranstaltninger for at forhindre yderligere fejl som følge af de fire hovedårsager.
Påbud 2	"Ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som	Individuel information om potentiel risiko fremsendt til alle kunder, der kan være berørt.	Omgående (september 2020)	Der er truffet foranstaltninger for at forhindre yderligere fejl som følge af de fire hovedårsager.

# NOTAT

Emne	Beskrivelse	Foranstaltninger	Fremlagt forventet tidsplan	Status på trufne foranstaltninger og tidsplan
	kan være berørt af fejlagtig gældsinddrivelse, om det.”			Der er en gruppe på 28.000 kunder, som er svære at identificere på grund af manglende kontaktoplysninger. Banken prøver igen at komme i kontakt med 10.000 af disse kunder.
Analyse	Færdiggørelse af analyse af de 14 potentielle yderligere problemstillinger, der er indberettet den 10. september 2020.	Analyse af samtlige yderligere problemstillinger er påbegyndt.	1. juli 2021	Analysen af samtlige problemstillinger, der er indberettet den 10. september 2020, er afsluttet.
Påbud 3	”Træffe foranstaltninger, der sikrer, at risikoen for eventuel fejloptrækning ophører eller begrænses til et acceptabelt niveau, så snart fejlen er konstateret.”	Vedrører bekræftede yderligere problemstillinger.  Med hensyn til samtlige yderligere problemstillinger med bekræftede fejl er den forkerte behandling af kundesagen ophørt.	1. juli for de 14 potentielle yderligere problemstillinger, der er indberettet i september 2020.	Der er truffet foranstaltninger for de bekræftede problemstillinger.
Påbud 4	”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.”	Vedrører bekræftede yderligere problemstillinger.  Kunderne er i forhold til samtlige yderligere problemstillinger generelt orienteret om, at de kan være berørt af bekræftede fejl.	1. juli for de 14 potentielle yderligere problemstillinger, der er indberettet i september 2020.	Der træffes foranstaltninger for de hidtil bekræftede problemstillinger.  Det er som følge af analysen bekræftet, at tre ud af de 14 identificerede potentielle yderligere problemstillinger, der blev indberettet til Finanstilsynet den 10. september 2020, ikke udgør faktiske problemstillinger. Med hensyn til de resterende 11 bekræftede problemstillinger vil kunderne modtage orientering inden udgangen af september 2021.
Rensning af systemdata	Korrigerings af kundedata i systemet, så de afspejler den korrekte restgæld.	En analyse af hvilken systemfunktionalitet der skal til for at kunne korrigere kundernes restgæld er i gang, og udviklingen af funktionaliteten vil efterfølgende blive påbegyndt.	September 2021	Foranstaltninger identificeres.  Da det er en kompleks opgave at etablere tilstrækkelig systemfunktionalitet, og denne afventer analysen af de yderligere problemstillinger, vil det kræve mere tid. Vi vender tilbage til Finanstilsynet med en tidsplan, når vi har et overblik over det fulde omfang efter at have analyseret samtlige yderligere problemstillinger.

# NOTAT

Emne	Beskrivelse	Foranstaltninger	Fremlagt forventet tidsplan	Status på trufne foranstaltninger og tidsplan
Udbedring af systemfejl	Eliminering af de fire hovedårsager i de berørte systemer	Identificering af et behov for at udbedre 11 systemfejl, som førte til de fire hovedårsager.	September 2021	Foranstaltninger træffes. Der vil blive rettet op på syv fejl senest den 1. juli 2021. Til trods for den indsats, der hidtil er gjort, vil de sidste fire systemudbedringer strække sig ind i 4. kvartal 2021.
Påbud 5, sagkyndig person med henblik på uvildig undersøgelse	"Finanstilsynet påbyder Danske Bank A/S (herefter Danske Bank eller banken) at lade foretage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af de foranstaltninger, som banken har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, og af bankens it-systemer for gældsinddrivelse, jf. § 347 b i lov om finansiel virksomhed."	Valg af sagkyndig person med henblik på uvildig undersøgelse  Løbende dialog og møder med den sagkyndige person og udlevering af de dokumenter, der er anmodet om.	Ikke relevant	Igangværende foranstaltninger  Sagkyndig person er udpeget.  Den endelige rapport udarbejdet af den sagkyndige person forventes at foreligge i oktober 2021.

*Inkassosagen*  
*Bilag 2: Opdatering på yderligere problemstillinger*

Juni 2021

## Opdatering på de 14 potentielle yderligere problemstillinger – Bilag 2.5 indberettet i september 2020

Yderligere problemstillinger - bilag 2.5										
Information					Status/rapportering af fremdrift					
#	Navn	Definition af problemstillingen	ORIS-nr.	ORIS-niveau	Problemstilling - kilde	Påbud 3 - Fjern risikoen	Påbud 4 - Orientering til kunder	Kompensation	Afhjælpende tiltag <sup>1</sup>	Bemærkninger og nuværende forståelse af analyse
1	Retssager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fejl i data i DCS og PF og procesfejl kan have påvirket en række afsluttede og igangværende retssager, der involverer vores kunder og tredjeparter.</li> </ul>	Ingen ORIS	NA	DCS & PF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikke relevant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekræftet</li> </ul>	Intet behov for procesændring eller systemændringer bekræftet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Problemstillingen berører primært de øvrige kreditorer, som ikke nødvendigvis er Danske Bank-kunder. Banken er i dialog med Domstolsstyrelsen for at fastslå, hvordan involverede tredjeparter kan kontaktes</li> </ul>
2	Rykkergebyrer Personal & Business Customers	<ul style="list-style-type: none"> <li>I forbindelse med analysen af inkassosagen identificerede vi som tidligere kommunikeret, at vi uretmæssigt have opkrævet renter på rykkergebyrer som følge af en lovændring i 2005.</li> </ul>	143906		FEBOS & DCS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igangværende Afsluttes inden 1. juli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igangværende - forventes afsluttet inden 1. juli, men med risiko for senere udsendelse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I gang</li> </ul>	Behov for system-ændring	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Behov for kompensation - bekræftet</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>I forbindelse med analysen af inkassosagen identificerede vi som tidligere kommunikeret, at vi uretmæssigt have opkrævet renter på rykkergebyrer som følge af en lovændring i 2005.</li> </ul>	141338	Høj		<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igangværende - forventet udsendelse i juli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekræftet</li> </ul>	Behov for system-ændring. Process opdatering afventer yderligere analyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>I Norge er processen med at stoppe uretmæssige renter på historiske, endnu ikke betalte, rykkergebyrer igangværende. Problemstillingen vedrører mindre end 70 kunder</li> </ul>
3	Modregning på tværs af DB og RD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemstillingen vedrører mulig uberettiget modregning mellem koncernenheder og forkert anvendelse af forældelsesregler ifm manuel korrigerig</li> </ul>	144703	Høj	DCS & PF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igangværende - forventes afsluttet inden 1. juli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekræftet</li> </ul>	Behov for procesændring bekræftet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> </ul>
4	RKI: Praksis vedrørende risikomarkering	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemstillingen vedrører kunder, der registreres i RKI                             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) med en forkert saldo</li> <li>(2) efter forældelsesfristen</li> <li>(3) for længe</li> <li>(4) med fejlbehæftede kundedata og/eller</li> <li>(5) flere gange med samme konto</li> </ol> </li> <li>Forkert opdatering af manuelt anvendte risikomarkører ændret til fokus på kunder med en D4-rating, der kan være berørt af de fire hovedårsager.</li> </ul>	148343	Høj	DCS & PF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sendes inden udgangen af september</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekræftet (indirekte tabskrav)</li> </ul>	Behov for proces- og systemændring bekræftet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Med henblik på at fuldføre Påbud 3 er 47 kunder flyttet fra RKI registrering</li> </ul>

<sup>1</sup>: Afhjælpende tiltag: Tiltag, der skal sikre, at problemstillingen løses permanent og at ændringerne integreres i BAU-processer og it-systemer

## Opdatering på de 14 potentielle yderligere problemstillinger – Bilag 2.5 indberettet i september 2020

Yderligere problemstillinger - bilag 2.5										
Information					Status/rapportering af fremdrift					
#	Navn	Definition af problemstillingen	ORIS-nr.	ORIS-niveau	Problemstilling - kilde	Påbud 3 - Fjern risikoen	Påbud 4 - Orientering til kunder	Kompensation	Afhjælpende tiltag <sup>1</sup>	Bemærkninger og nuværende forståelse af analyse
5	Håndtering af sårbare kunder	• Metoden til gældsinddrivelse hos sårbare kunder er blevet undersøgt for at fastslå, om der tages tilstrækkeligt hensyn til sårbare kunders situation i inkassoprocessen.	Ingen ORIS	NA	Ikke relevant	• Vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling				• Analyse afsluttet - vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling • Intet behov for kompensation af kunder - bekræftet
6	Rentesatser for misligholdte lån	• Problemstillingen vedrører situationer, hvor en kunde misligholder sin betalingsforpligtelse på et lån, og der opkræves rente med en forkert sats i misligholdelsesperioden. Vi undersøger tre afledte problemstillinger: a) rentesatser, der blev anvendt over for kunderne, var betydeligt lavere end de standardsatser, der blev anvendt for misligholdte lån; b1) forskellige rentesatser for samme lån i forskellige systemer, og b2) kunder med en rentesats over den lovbestemte rente.	Ingen ORIS	NA	DCS & PF	• Afsluttet	• Sendes ud inden udgangen af september	• Bekræftet	Behov for proces-ændring bekræftet Behov for system-ændringer foreslået	• Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet
7	Vurdering af data i Tableau	• Problemstillingen vedrører, hvorvidt forkert data i Tableau har ført til tab for kunder som følge af beslutningstagning i GRDM.	138567	Lav	Ikke relevant	• Vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling				• Analyse afsluttet - vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling • Intet behov for kompensation af kunder - bekræftet
8	Advokatsalærer i forbindelse med retssager	• Foreløbige undersøgelser indikerede 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. • Porteføljen før 2008 udgør et problem	Ingen ORIS	NA	DCS	• Afsluttet	• Sendes ud inden udgangen af september	• Bekræftet	Problemstilling afhjulpet i 2008, ikke behov for afhjælpning	• Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet
9	Advokatsalærer fejlagtigt medregnet i hovedstolen	• Problemstillingen vedrører advokatsalærer (for privat- og erhvervskunder) som ved en fejl er medregnet i hovedstolen	Ingen ORIS	NA	DCS & PF	• Vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling				• Analyse afsluttet i relation til <i>privatkunder</i> - vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling • Analyse afsluttet i relation til <i>erhvervskunder</i> - vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling • Intet behov for kompensation af erhvervskunder - bekræftet
10	home problemstilling - mæglerosalærer	• Vi har identificeret en praksis, hvor salærer blev forhandlet med alle ejendomsmæglere i Danmark på vegne af vores kunder - undtagen med <i>home</i> , der er en del af Danske Bank-koncernen. • Kunderne accepterede disse salærer i forbindelse med tilbagebetalingen af deres gæld.	144671	Høj	Instruks	• Afsluttet	• Afsluttet	• I gang	Afsluttet	• Analyse afsluttet • Behov for kompensation - bekræftet

1: Afhjælpende tiltag: Tiltag, der skal sikre, at problemstillingen løses permanent og at ændringerne integreres i BAU-processer og it-systemer

## Opdatering på de 14 potentielle yderligere problemstillinger – Bilag 2.5 indberettet i september 2020

Bilag 2.5										
Information					Status/rapportering af fremdrift					
#	Navn	Definition af problemstillingen	ORIS-nr.	ORIS-niveau	Problemstilling - kilde	Påbud 3 - Fjern risikoen	Påbud 4 - Orientering til kunder	Kompensation	Afhjælpende tiltag <sup>1</sup>	Bemærkninger og nuværende forståelse af analyse
11	Unøjagtig skatteindberetning	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemstillingen drejer sig om forkert indberetning af renter til skattemyndighederne, hvilket medfører forkert rentefradrag for nogle kunder</li> </ul>	Del af 140481	Høj	Ikke relevant	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikke relevant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuldført<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afventer yderligere analyse</li> </ul>	Afventer yderligere analyse	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Vi er fortsat i dialog med skattemyndighederne om de skattemæssige konsekvenser for kunderne og om, hvorvidt Danske Bank har en genindberetningspligt i forhold til skat</li> <li>Vi undersøger systematisk de skattemæssige konsekvenser af alle yderligere problemstillinger</li> </ul>
12	GDPR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemstillingen drejer sig om manglende overholdelse af visse dele af persondataforordningen som følge af fejlbehæftede/unøjagtige data i DCS og PF.</li> </ul>	145223	Mellem	DCS & PF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I gang, forventes udsendt inden 1. juli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ikke relevant</li> </ul>	Ingen afhjælpning ud over allerede eksisterende tiltag i Athens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Intet behov for kompensation af kunder - bekræftet</li> </ul>
13	Outsourcing til inkassobureauer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danske Bank outsourcer inkassosager til en række inkassobureauer, der handler på vegne af banken og bruger data, som leveres af banken.</li> <li>Kunder kan være berørt af potentielle fejl i dataudvekslingen mellem Danske Bank og inkassobureauerne.</li> </ul>	142136 146653	Mellem	DCS & PF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sendes ud inden udgangen af september</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afventer yderligere analyse</li> </ul>	Behov for proces- og systemændringer forventet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> </ul>
14	Nordania rykkergebyrer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rykkergebyrer opkrævet mere end tre gange (DK) Dette gælder for både privat- og erhvervs-kunder. Problemstilling opstået i 2001 for privatkunder og 2002 for erhvervs-kunder.</li> </ul>	143578 143625	TBD	Leasing Core-systemet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuldført</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekræftet</li> </ul>	Behov for systemændringer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Behov for kompensation - bekræftet</li> <li>Informationsbreve til specielle sager afventes</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Der er uretmæssigt opkrævet rente på rykkergebyrer hos kunder i Nordania's centrale kundesystem, Leasing Core, i forbindelse med overtræksbehandling og derefter hos den tredjepart, der håndterer inkassosagen. Dette gælder for både privat- og erhvervs-kunder. Problemstillingen er opstået i 2005.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I gang - forventet udsendelse i juli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekræftet</li> </ul>	Behov for systemændringer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Behov for kompensation - bekræftet</li> <li>Informationsbreve til specielle sager afventes</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>I forbindelse med analysen af inkassosagen identificerede vi som tidligere kommunikeret, at vi uretmæssigt have opkrævet renter på rykkergebyrer som følge af en lovændring i 2005.</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>Afsluttet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>I gang - forventet udsendelse i juli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bekræftet</li> </ul>	Behov for systemændringer	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet</li> <li>Behov for kompensation - bekræftet</li> <li>Informationsbreve til specielle sager afventes</li> </ul>

1. Afhjælpende tiltag: Tiltag, der skal sikre, at problemstillingen løses permanent og at ændringerne integreres i BAU-processer og it-systemer

2 Tre breve sendt i januar 2021 vedrørende årsopgørelse for 2020 Potentielt behov for udsendelse af breve vedrørende skatteindberetning for 2021 (i januar 2022) hvis problemstillingen ikke er afhjulpet inden januar 2022



# Opdatering på de potentielle yderligere problemstillinger identificeret siden September 2020

Problemstillinger identificeret siden september 2020										
Information					Status/rapportering af fremdrift					
#	Navn	Definition af problemstillingen	ORIS-nr.	ORIS-niveau	Problemstilling - kilde	Påbud 3 - Fjern risikoen	Påbud 4 - Orientering til kunder	Kompensation	Afhjælpende tiltag <sup>1</sup>	Bemærkninger og nuværende forståelse af analyse
15	Fejlbehæftet rapportering til koncernregnskabsafdelingen	• Problemstillingen vedrører konsekvenserne for Danske Bank-koncernens årsregnskab	Ingen ORIS	NA	DCS/PF/KRS	• Vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling				• Analyse afsluttet - vi har bekræftet, at der ikke er nogen problemstilling
16	Pantebrevssystem - 3948	• Problemstillingen vedrører pantebrevssystemet (Pantebrevssystemet/3948 pantebreve) og manglende opmærksomhed på forældelsesfrister - og deraf manglende forældelse/sletning/nedskrivning af gebyrer, renter og morarenter efter tre år. Hvis gæld/hovedstol/individuelle terminsbetalinger bliver ældre end 10 år registreres forældelse heller ikke. Når gælden overføres til DCS sammenlægges forældede renter og gebyrer med hovedstolen	140481	Mellem	Pantebrevssystem - 3948	• I gang	• I gang	• Bekræftet	• Behov for proces- og systemændringer bekræftet	• Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet • Behov for kompensation - bekræftet
17	Forkert renteberegningsgrundlag og forældelsesdato	• Problemstillingen vedrører potentielt fejlagtig beregning af rentesatser, når der ændres rentetype og potentielle fejl ved beregning af forældelsesdatoen	146551 og 147512	Mellem	DCS	• I gang	• I gang	• Bekræftet	• Behov for proces- og systemændringer bekræftet	• Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet • Behov for kompensation - bekræftet • Indberettet til Finanstilsynet i februar 2021
18	Manglende opfølgning på kundernes lån	• Problemstillingen vedrører manglende opfølgning på sager, hvor aftalte betalinger ikke længere dækker rentetilskrivningen	147849	Mellem	DCS & PF	• Afventer analyse	• Afventer analyse	• Bekræftet	• Behov for procesændring bekræftet	• Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet • Behov for kompensation - bekræftet • Indberettet til Finanstilsynet i februar 2021
19	Bagatelgrænse	• Problemstillingen vedrører forretningsgange for håndtering af betalinger, der dækker den sidste udestående gæld	145639	Lav	DCS & PF	• Afventer analyse	• Afventer analyse	• Bekræftet	• Behov for proces- og systemændringer bekræftet	• Analyse afsluttet - problemstilling bekræftet • Behov for kompensation - bekræftet
20	Uoverensstemmelse mellem aftaledokument og DCS	• Problemstillingen vedrører uoverensstemmelser mellem aftaledokumentet og DCS ifm renteberegningsgrundlaget og de årlige omkostninger i procent (ÅOP)	147510 og 138637	Høj	DCS	• Afventer analyse	• Afventer analyse	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse er i gang
21	Yderligere kunder i DCS	• Problemstillingen vedrører fejlagtig sletning af kunder i DCS	145264	Lav	DCS	• Afsluttet	• I gang	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse er i gang • Indberettet til Finanstilsynet i november 2020
22	Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto - afsluttede sager	• Problemstillingen vedrører uoverensstemmelse mellem hoved- og aftalekonto	148376	Lav	DCS	• Afventer analyse	• Afventer analyse	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse er i gang
23	Skattekode i forbindelse med akkord	• Problemstillingen vedrører forkert kode indberettet til skattemyndighederne ved indgåelse af en aftale om akkord	148015	Mellem	Proces	• Afventer analyse	• Afventer analyse	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse er i gang

1: Afhjælpende tiltag: Tiltag, der skal sikre, at problemstillingen løses permanent og at ændringerne integreres i BAU-processer og it-systemer

## Opdatering på de potentielle yderligere problemstillinger identificeret siden April 2021

Problemstillinger identificeret siden september 2020										
Information					Status/rapportering af fremdrift					
#	Navn	Definition af problemstillingen	ORIS-nr.	ORIS-niveau	Problemstilling - kilde	Påbud 3 - Fjern risikoen	Påbud 4 - Orientering til kunder	Kompensation	Afhjælpende tiltag <sup>1</sup>	Bemærkninger og nuværende forståelse af analyse
24	Manglende gennemsigthed vedrørende konsekvenserne af ændring af rentetype	• Problemstillingen vedrører manglende gennemsigtighed i forbindelse med ændring fra lovbestemt rente til rentes rente	149845	Høj	DCS	Afventer analyse	• Afventer analyse	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse er i gang
25	Opkrævning af rente på andre omkostninger relateret til erhvervsager	• Problemstillingen vedrører opkrævning af rente på andre omkostninger relateret til erhvervsager	143906	Mellem	Afventer analyse	Afventer analyse	• Afventer analyse	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse er i gang
26	Fejl når kautionister genoprettes	• Problemstillingen vedrører oprettelse af kautionister i DCS og PF, når en erhvervskunde misligholder sine forpligtelser	149656	Mellem	DCS & PF	Afventer analyse	• Afventer analyse	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse ikke påbegyndt
27	Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente	• Problemstillingen vedrører potentielt forkert tilskrivning af rentes rente på lovbestemte renter før 2012	Ingen ORIS	NA	DCS	Afventer analyse	• Afventer analyse	• Afventer yderligere analyse	• Afventer yderligere analyse	• Analyse ikke påbegyndt

Ny yderligere problemstilling - Finanstilsynet informeres første gang nu

1: Afhjælpende tiltag: Tiltag, der skal sikre, at problemstillingen løses permanent og at ændringerne integreres i BAU-processer og it-systemer