

Finanstilsynet

Århusgade 110
2100 København

Attn.: Ulla Brøns Petersen og Anne Fenger

Kontaktperson: Rob De Ridder

J.nr. 21-003065

21-003066

Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2-12
1092 København K
Danmark

Telefon: (+45) 33 44 00 00
www.danskebank.dk

13. august 2021

Redegørelse til Finanstilsynet

Baggrund og formål

Finanstilsynet gav den 21. september 2020 Danske Bank A/S ("banken" eller "Danske Bank") 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 gældsinddrivelsessag med henblik på at vurdere de foranstaltninger, der er truffet for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse.

Formålet med dette brev er at besvare spørgsmålene i Finanstilsynets brev af 9. juli 2021, hvori der ønskes en redegørelse af følgende tre forhold, som dette brev er opdelt i:

1. De ca. 5.600 kunder¹, der er påvirket af de oprindelige fire hovedårsager, og som skal gennemgås ved manuel kvalitetssikring².
2. Eventuelle afhængigheder imellem de 27 yderligere potentielle problemstillinger, det nuværende antal færdiganalyserede problemstillinger samt definition på en færdiganalyseret problemstilling.
3. Forventet færdiggørelse af resterende analyser for de 27 yderligere potentielle problemstillinger, samt kundekommunikation og -kompensation, herunder en tidsplan for det arbejde, der udestår efter 31. juli 2021.

Bankens redegørelse i denne besvarelse afspejler den aktuelle status i analysearbejdet og arbejdet med at rette op på fejlene i kundesagerne. Vi arbejder målrettet for at sikre, at fejlene udbedres korrekt og hurtigst muligt, samt at de berørte kunder hjælpes og informeres løbende. Vi er fast besluttet på at afklare de udestående forhold på korrekt vis og så hurtigt som muligt og kompensere de berørte kunder. Vi beklager meget de problemer, denne sag har medført for vores kunder.

1. Manuel kvalitetssikring i relation til ca. 5.600 kunder

I dette afsnit besvares følgende spørgsmål:

- a. *Hvad karakteriserer de ca. 5.600 kunder, og hvorfor er der behov for yderligere kvalitetssikring i relation til af disse kunder?*
- b. *Hvilke typer analyser udestår for at kunne gennemføre den manuelle kvalitetssikring?*
- c. *Hvor mange kunder er omfattet af manuel kvalitetssikring fordelt i kategorier?*

¹ Der er tale om antal af kunder og ikke kundesager, som angivet i vores opdatering til Finanstilsynet den 28. juni 2021.

² Som beskrevet i vores opdatering til Finanstilsynet den 28. juni 2021, udgør de ca. 5.600 kunder de resterende 3 %, der ikke er kompenseret på baggrund af de fire hovedårsager før 1. juli 2021.

--oo0oo--

- a. *Hvad karakteriserer de ca. 5.600 kunder, og hvorfor er der behov for yderligere kvalitetssikring i relation til disse kunder?*

I forbindelse med arbejdet med at rette op på de fire oprindelige hovedårsager til datafejl i bankens gældsinddrivelsessystemer udestår der manuel kvalitetssikring i relation til ca. 5.600 kunder, hvis sager er af en sådan kompleksitet, at vi anser det for nødvendigt - for at kompensere kunderne korrekt -, at kundernes sager gennemgår manuel kvalitetssikring.

Et eller flere af følgende kriterier karakteriserer de ca. 5.600 kunder, for hvem der udestår manuel kvalitetssikring:

- Kundernes sagshistorik går tilbage fra før 2004, hvilket medfører, at data på disse kunder er vanskeligt tilgængelige pga. manglende datastruktur i de forskellige inkassosystemer.
- Betalingsstrømme er komplekse - typisk pga. allerede foretagne manuelle korrektioner på kunderne i den almindelige sagsbehandling, akkorder, særlige forløb forbundet med anerkendte krav og forlig i øvrigt.
- Kundens sag vedrører et lån, som indebærer en kompleks dataoverførsel til inkassosystemet DCS.
- Der er identificeret afvigelser i åbningsbalancen på kundens sag, dvs. at åbningsbalancen er enten højere eller lavere end forventet i forhold til kundens sagsforløb. Afvigelserne identificeres automatisk på baggrund af foruddefinerede parametre, der tager højde for kundens sagsforløb. De identificerede afvigelser gennemgås herefter manuelt.
- Der er identificeret afvigelser i den beregnede overbetaling, hvilket medfører, at resultatet er enten højere eller lavere end forventet i forhold til kundens sagsforløb. Afvigelserne identificeres automatisk på baggrund af foruddefinerede parametre, der tager højde for kundens sagsforløb. De identificerede afvigelser gennemgås herefter manuelt.
- Sagen involverer flere kunder, hvor forældelsesfristen af gæld kan være forskellig afhængig af hver enkelt kundes forløb i forbindelse med sagen.
- Kundernes sag har begrænset digitale data, hvilket medfører mindre nøjagtighed i kompensationsmodellernes beregning.

Ovenstående karakteristika medfører, at data ofte må gennemgås manuelt i flere forskellige systemer samt arkiver med henblik på verifikation af sagshistorikken. Det vil gøre banken i stand til at beregne kundens kompensation præcist.

Bankens håndtering af sagerne er startet med simple nyere sager og sluttet med ældre mere komplekse sager, og derfor udestår manuel kvalitetssikring nu på de ca. 5.600 kunder, da disse hovedsageligt stammer fra de sidste beregningskørsler gennemført i slutningen af maj og i juni 2021.

Som beskrevet i bankens brev til Finanstilsynet 28. juni 2021 har banken gennem hele forløbet med beregning af potentiel overbetaling gennemført manuel kvalitetssikring. Kvalitetssikringen er gennemført, enten:

1. som stikprøve for kunder, hvor kvaliteten af kundernes digitale data var tilgængelig og tilstrækkelig, og den beregnede overbetaling var under 10.000 kr. For denne type sager er kompensationsmodellernes resultater forbundet med høj nøjagtighed.
2. som kvalitetssikring, hvor data er mindre tilgængelig og nøjagtig, og hvor overbetalingen er beregnet til at overstige 10.000 kr. Det skyldes, at resultatet fra kompensationsmodellerne for disse sager har vist sig at være mindre nøjagtige, og

der forekommer risiko for større afvigelser mellem den beregnede og den faktiske overbetaling.

Bankens prioritet er at sikre korrekt udbetaling af kompensation. Derfor har vi ud fra ovenstående kriterier udvalgt bestemte sager til den manuelle kvalitetssikring, hvor vi statistisk set har mindre nøjagtighed i kompensationsmodellernes beregninger.

b. Hvilke typer analyser udestår for at kunne gennemføre den manuelle kvalitetssikring?

Banken forstår "hvilke typer af analyser, der udestår", som det udestående arbejde, der er forbundet med den manuelle kvalitetssikring, samt hvilke udfald dette arbejde vil udmunde i.

Den manuelle kvalitetssikring³ skal sikre, at kunden får den kompensation, som kunden er berettiget til, og kvalitetssikringen finder sted i forlængelse af sagsbehandlingen i en af de udviklede kompensationsmodeller. Kunden kan udtages til manuel kvalitetssikring i det omfang, at kundeforholdet er forbundet med særlige udfordringer som beskrevet ovenfor.

Kvalitetssikringen består i fremskaffelse og validering af data fra vores forskellige systemer, gennemgang af betalingsstrømme og sikring af korrekt dækning af saldotyper, samt validering af tidligere foretagne korrektioner.

Kvalitetssikringen er typisk en manuel proces, hvor vi foretager en beregning af sagen manuelt. Det kan forekomme, at der i nogle tilfælde sker en tilføjelse af data på baggrund af bankens tilgængelige oplysninger, hvilket gør det muligt at beregne kundens kompensation udelukkende på baggrund af data. Et eksempel på datatilføjelse er tilfælde, hvor data er udledt på baggrund af information indeholdt i et brev eller i et dokument i bankens fysiske arkiver.

Uagtet hvilken hovedårsag den pågældende kunde er berørt af, består kvalitetssikringen af ovenstående parametre.

Udfaldet af den manuelle kvalitetssikring kan være et af de følgende:

1. Bekræftelse eller justering af den oprindelige kompensation anslået i kompensationsmodellerne.
2. Tilføjelse af data, hvorefter der foretages en ny beregning via kompensationsmodel eller en manuel beregning for at konkludere, om der er sket overbetaling og omfanget som følge af de fire oprindelige hovedårsager.
3. Kunden har ikke betalt for meget af på sin gæld som følge af de fire oprindelige hovedårsager, hvorfor kunden ikke er berettiget til kompensation.

c. Hvor mange kunder er omfattet af manuel kvalitetssikring fordelt i kategorier?

Banken forstår "fordelt i kategorier", som hvilke kunder, der er registreret i hvilket system, hvilke(n) hovedårsag[er] kunderne er berørt af, samt hvilken kompensationsmodel kundernes sager er blevet behandlet af.

Ud af de ca. 5.600 kunder er ca. 4.600 kunder (ca. 82 %) registreret i DCS og ca. 1.000 kunder (ca. 18 %) er registreret i PF.

Kunderne fordeler sig på følgende hovedårsager:

- Berørt af hovedårsag 1 og/eller 2⁴: ca. 4.600 kunder (ca. 82 %)
- Berørt af hovedårsag 3: ca. 900 kunder (ca. 16 %)

³ Den beskrevne manuelle kvalitetssikring foregår på sagsniveau, hvilket betyder, at processen og udfaldet af processen bliver foretaget for hver sag. Eftersom en kunde kan have flere sager, er det vigtigt at tydeliggøre, at kvalitetssikringen foretages for alle de sager, som kunden har.

⁴ Opdelingen af antal berørte kunder i QA processen, som hører under hovedårsag 1 og 2, vises samlet, da kompensationsmodellerne er bygget således, at disse to hovedårsager behandles samlet.

- Berørt af hovedårsag 4: ca. 40 kunder (under 1 %)
- Berørt af flere hovedårsager: ca. 50 kunder (under 1 %)

Kunderne fordeler sig på følgende kompensationsmodeller:

- Ordinær kompensationsmodel: ca. 1.600 kunder (ca. 28 %)
- Statistisk model: ca. 2.900 kunder (ca. 52 %)
- Forretningsmæssige beslutninger⁵: ca. 1.100 kunder (ca. 20 %)

Udbetaling af kompensation til de ca. 5.600 kunder, hvis sag skal gennemgå manuel kvalitetskontrol, vil foregå løbende og forventes afsluttet i løbet af de kommende måneder inden udgangen af 2021.

2. Analyse af 27 potentielle yderligere problemstillinger

Dette afsnit besvarer følgende spørgsmål:

- Hvor mange problemstillinger er på nuværende tidspunkt færdiganalyseret?*
- Hvad skal forstås ved "færdiganalyseret", herunder om dette skal forstås som, at man har identificeret årsagen til problemstillingen samt de berørte kunder?*
- Hvor mange af de 27 problemstillinger er indbyrdes afhængige, og hvori består disse afhængigheder?*

--ooOo--

- Hvor mange problemstillinger er på nuværende tidspunkt færdiganalyseret?*

Ud af de aktuelt 27 identificerede potentielle yderligere problemstillinger⁶, er 19⁷ på nuværende tidspunkt færdiganalyseret. Heraf er alle de 14 første problemstillinger fra bilag 2.5, samt 5 ud af de 13 senere identificerede problemstillinger færdiganalyseret. I bilag 1 til dette brev fremgår et statusoverblik over hver problemstilling.

- Hvad skal forstås ved "færdiganalyseret", herunder om dette skal forstås som, at man har identificeret årsagen til problemstillingen samt de berørte kunder?*

Færdiganalyseret betyder, at vi har afklaret (1) hvorvidt der er en problemstilling, (2) om kunder er berørt og dermed skal kompenseres, samt (3) hvilke kunder, der enten er berørt eller potentielt berørt, så de kan informeres og efterfølgende kompenseres, når det er relevant. Når en problemstilling er færdiganalyseret, overdrages den til det team, der er ansvarlig for udbetaling af kompensation, således arbejdet med kundekompensation kan igangsættes.

I alle færdige analyser indgår følgende elementer:

- Identifikation af årsagen til problemstillingen, fx data- eller procesfejl
- Stop af aktiviteter, der kan udgøre eller udgør en risiko for gentagelse samt fortsættelse af fejlen
- Identifikation af kunder, som potentielt kan være eller er berørt af fejlen
- Identifikation af kommunikationsbehov på kundeniveau
- Konklusion på om kunder skal kompenseres

⁵ Den forretningsmæssige beslutning er defineret på side 5 i bankens brev af 28. juni 2021.

⁶ Se Bilag 1: 'Oversigt over yderligere problemstillinger' for mere information om hver enkelt problemstilling.

⁷ Problemstilling # 1-14 og # 15-19 er færdiganalyseret.

- Konklusion på løsningsforslag, som forhindrer, at fejlen sker fremadrettet, fx proces- og/eller IT-ændringer

De i alt 27 yderligere problemstillinger vedrører forskellige dele af inkassoprocessen. Af den årsag tilpasses hver analyse til problemstillingen for at sikre en hensigtsmæssig og fuldstændig afdækning af hver enkelt problemstilling.

c. Hvor mange af de 27 problemstillinger er indbyrdes afhængige, og hvori består disse afhængigheder?

Banken forstår "indbyrdes afhængigheder" således, at en eller flere problemstillinger har haft eller kan have betydning for en anden problemstilling, hvad enten det har betydning for rækkefølgen af udbetaling af kompensation, tidsmæssig påvirkning, eller betyder, at en problemstilling har medført andre problemstillinger. I det følgende beskrives disse afhængigheder mellem problemstillingerne nærmere.

Rækkefølge af kompensation og nedskrivning af restgæld

Udbetaling af kundens overbetaling forudsætter, at kundens eventuelle restgæld, ikke kan inddække kompensationen. Det medfører, at kundens endelige kompensationsbeløb vil være afhængigt af den endelige opgørelse af kundens eventuelle restgæld. Ved opgørelse af det endelige kompensationsbeløb skal der tages højde for kundens kompensationskrav⁸, størrelsen af kundens restgæld til banken, eventuelle korrektioner hertil som følge af de oprindelige hovedårsager og yderligere problemstillinger samt eventuel indbyrdes afhængighed af problemstillinger. Kundens kompensationsbeløb kan først derefter endeligt opgøres.

Opgørelse af kundens endelige kompensation finder sted i takt med, at de yderligere problemstillinger afklares og beregnes, og vil blive udført som en del af bankens write-back proces⁹. Denne proces vil også konkludere på en eventuel nedskrivning af kundernes restgæld.

Beregningsrækkefølgen for kompensation for den enkelte problemstilling har, jf. ovenstående, betydning for opgørelsen af det korrekte kompensationsbeløb. I det 8 ud af 27 problemstillinger fortsat har igangværende analyser, har banken på nuværende tidspunkt ikke fuldstændig klarhed over, hvilken rækkefølge de enkelte problemstillinger skal behandles. Fastlæggelsen af rækkefølgen for kompensationen pågår fortsat, og dette arbejde skal sikre, at banken udbetaler korrekt kompensation til kunderne.

Tidsmæssig påvirkning

Nogle kunder er berørt af flere yderligere problemstillinger samtidigt. Dette medfører en høj kompleksitet i kompensationsarbejdet. Kundernes sagsforløb samt perioden, hvor kunden har været i inkasso, skal derfor afklares enkeltvist og vil have betydning for, hvordan det endelige kompensationsbeløb opgøres, samt hvordan det sikres, at data er korrekt fremadrettet.

Problemstillinger afhængige af andre problemstillinger

Banken har på nuværende tidspunkt identificeret en række afhængigheder mellem de 27 problemstillinger. Det endelige antal afhængigheder analyseres fortsat, og banken er bevidst om, at dette har betydning for det endelige kompensationsbeløb, som beskrevet ovenfor i afsnittet 'Rækkefølge af kompensation og nedskrivning af restgæld'. Bankens prioritet har

⁸ Kundens krav udgør den overbetaling, som kunden har krav på inklusiv tidskompensation samt dækning af kundens eventuelle omkostninger til beskatning af kompensationen.

⁹ Ved write-back processen vil de eksisterende data vedrørende gældsinddrivelse blive korrigeret og herefter integreret korrekt i bankens gældsinddrivelsessystemer. Detaljerne vedrørende processen er i gang med at blive fastlagt.

frem til 1. juli 2021 været definition, analyse og forståelse af de enkelte problemstillinger, således at et overblik over disses påvirkning på kunderne kan identificeres. Det endelige antal afhængigheder er derfor ikke endeligt fastlagt pt.

Som eksempler på etablerede afhængigheder, kan følgende nævnes:

- Problemstillinger, som påvirker startbalancer i inkassosystemerne (fx problemstilling #2: Rykkergebyrer), vil have haft betydning for det endelige kompensationsbeløb ved beregning af hovedårsag 1 og 2. Derfor vil modellerne for hovedårsag 1 og 2 blive genkørt for de kunder, der er berørt af problemstillinger vedrørende startbalancerne.
- Problemstillinger, som påvirker gældsposterne forud for retslig behandling, vil have haft betydning for, hvorvidt korrekte krav er anmeldt til domstolene.
- Problemstillinger, som påvirker gældsposterne forud for overdragelse af kundens sag til eksterne inkassobureauer, vil have haft betydning for, hvorvidt korrekt data er overdraget.
- Problemstillinger, som påvirker gældsposterne, vil have medført ukorrekte oplysninger i rapporterings- og persondataretligt øjemed. Disse rapporteringsmæssige og persondataretlige problemstillinger er formaliseret som yderligere problemstillinger for at sikre håndteringen af processen (problemstilling # 11: SKAT og problemstilling # 12: GDPR).

Bankens prioritet er at undersøge det endelige antal afhængigheder mellem problemstillingerne hurtigst muligt, og banken er bevidst om betydningen af sammenfaldene i problemstillingerne for korrekt kundekompensation. Tidsperioden, som problemstillingerne strækker sig over, samt antallet af problemstillinger medfører dog en høj kompleksitet, hvilket banken arbejder målrettet på at forstå og løse.

3. Udestående arbejde efter d. 31. juli 2021

Dette afsnit søger at give Finanstilsynet et indblik i det udestående arbejde efter d. 31. juli 2021. Følgende spørgsmål besvares:

- a. *Hvornår forventer banken at have færdiganalyseret de resterende problemstillinger, som ikke på nuværende tidspunkt er færdiganalyserede?*
- b. *Hvornår forventer banken at orientere kunder, der er berørt af de problemstillinger, som vil være færdiganalyseret senere end september 2021?*
- c. *Hvornår forventer banken at udbetale kompensation til kunder, der er berørt af de 27 potentielle problemstillinger?*

--ooOo--

- a. *Hvornår forventer banken at have færdiganalyseret de resterende problemstillinger, som ikke på nuværende tidspunkt er færdiganalyserede?*

Analysearbejdet indebærer, som beskrevet i ovenstående afsnit 2.b, en række konklusioner vedrørende kompensations- og kommunikationsbehov, midlertidig og fremadrettet løsning, samt årsagen til problemstillingen. Derudover består det yderligere analysearbejde af en klarlægning af de indbyrdes afhængigheder. For de resterende problemstillinger forventes analysen af indbyrdes afhængigheder at være mere kompleks og omfattende end hidtil, da flere problemstillinger skal sammenholdes med hinanden i takt med at disse færdiganalyseres. Bankens ambition er at færdiggøre de resterende 8 ud af 27 analyser på løbende basis frem til og med første kvartal 2022. Til Finanstilsynets orientering, er dette ny information siden bankens sidste brev afsendt d. 28. juni 2021.

- b. *Hvornår forventer banken at orientere kunder, der er berørt af de problemstillinger, som vil være færdiganalyseret senere end september 2021?*

Bankens prioritet er at færdiggøre de resterende 8 analyser og informere de kunder, der er eller kan være berørt og sikre, at eventuel kompensation udbetales hurtigst muligt. Banken forventer at kommunikere om de 8 yderligere problemstillinger i 2 til 3 breve fordelt over resten af 2021 og frem til første kvartal 2022. Til Finanstilsynets orientering er dette ny information siden bankens sidste brev afsendt d. 28. juni 2021. Dette kan dog blive justeret i forhold til, hvornår analyserne færdiggøres, samt hvilke og hvor mange kunder der måtte være påvirket af de udestående yderligere problemstillinger.

For at øge kundernes mulighed for overblik og forståelse af, hvilke yderligere problemstillinger deres sager potentielt er berørt af, ønsker banken at anvende en gruppering af kundekommunikation. Dette er den samme tilgang, som banken bruger for de oprindelige yderligere problemstillinger. Det er kun for et begrænset antal af yderligere problemstillinger, hvor der blevet kommunikeret til kunderne. For de resterende færdiganalyserede yderligere problemstillinger vil der blive kommunikeret til kunderne i august og september 2021. Dette er valgt, da et større antal kunder potentielt er påvirket af flere af de yderligere problemstillinger.

c. Hvornår forventer banken at udbetale kompensation til kunder, der er berørt af de 27 potentielle problemstillinger?

I 13 ud af de 19 færdiganalyserede problemstillinger har banken identificeret behov for kundekompensation, hvoraf udbetaling af kompensation i forbindelse med problemstilling #2: 'rykkergebyrer' er påbegyndt i Danmark. Kompensation vedrørende de resterende 8 ud af de 27 problemstillinger afventer analysekonklusionerne. Banken vil kompensere kunder berørt af problemstillingerne hurtigst muligt.

Banken er ved at udarbejde en plan for kompensation vedrørende de yderligere problemstillinger. Ambitionen er at opdele kunderne i grupper, der muliggør en gradvis kompensation af kunderne i forhold til hvilke yderligere problemstillinger, de er påvirket af.

Med undtagelse af problemstilling #2: 'rykkergebyrer' er korrekt udbetaling af kompensation betinget af rækkefølgen, hver enkelt problemstilling beregnes i. På nuværende tidspunkt kræver det yderligere analysearbejde af problemstillingernes indbyrdes afhængigheder, før banken kan sikre, at kunder modtager retmæssig og korrekt kompensation.

Hertil kommer, at kompensationsarbejdet er afhængigt af samarbejde og nødvendige afklaringer med SKAT, de norske skattemyndigheder, Domsstolsstyrelsen, Datatilsynet, Experian samt inkassobureauer. Med bankens nuværende indsigt i de analyserede problemstillinger er det bankens målsætning, at udbetaling af kompensation til identificerede kunder for de 13 ud af 19 færdiganalyserede problemstillinger vil fortsætte ind i 2021 og 2022.

Vi arbejder på en detaljeret tidsplan for det udestående arbejde efter 31. juni 2021 i samarbejde med den uvildige undersøger, og vi vil orientere Finanstilsynet herom inden udgangen af august 2021. Tidsplanen vil indeholde aktiviteterne, som forventes at fortsætte ind i 2022, således at den uafhængige undersøgelses endelige form for afrapportering og frist kan fastlægges.

Vi arbejder målrettet på at sikre, at fejlene udbedres, samt at de berørte kunder kompenseres og informeres hurtigst muligt. Vi ønsker at komme til bunds i sagen, og godtgøre kunder for de konsekvenser, sagen måtte have haft for dem. Vi vil fortsætte med at være åbne og transparente - også overfor tilsynet og den uafhængige undersøger - og rette op på tidligere fejl i vores inkassoafdeling. 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 hurtigst muligt.

Vi beklager dybt til dem, som sagen har berørt – vores klare mål er at rette op på fejlene så hurtigt som muligt.

-oOo-

Vi er naturligvis til rådighed, hvis Finanstilsynet skulle have yderligere spørgsmål eller forespørgsler.

Bedste hilsner,

Danske Bank A/S

Frans Woelders
Group COO

Rob De Ridder
COO, LC&I

Bilag 1: Oversigt over yderligere problemstillinger

Nr.	Navn	Problem definition	Er problemstillingen færdiganalyseret?
1	Retssager	Fejl i data i DCS og PF og procesfejl kan have påvirket en række afsluttede og igangværende retssager, der involverer vores kunder og tredjeparter.	Ja
2	Rykkergebyrer Personal & Business Customers	DK 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. NO 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.	Ja
3	Modregning på tværs af DB og RD	Problemstillingen vedrører mulig uberettiget modregning mellem koncernenheder og forkert anvendelse af forældelsesregler ifm manuel korrigerig.	Ja
4	RKI: Praksis vedrørende risikomarkering	Problemstillingen vedrører kunder, der registreres i RKI (1) med en forkert saldo (2) efter forældelsesfristen (3) for længe (4) med fejlbehæftede kundedata og/eller (5) flere gange med samme konto Forkert opdatering af manuelt anvendte risikomarkører ændret til fokus på kunder med en D4-rating, der kan være berørt af de fire hovedårsager.	Ja
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.	Ja
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.	Ja
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.	Ja
8	Advokatsalærer i forbindelse med retssager	Foreløbige undersøgelser indikerede fejl i allokeringen af advokatsalærer i specifikke sager for overgangen til DCS. Retspraksis er at allokere salærer tilkendt af retten og ikke de faktiske salærer. Porteføljen for 2008 udgør et problem.	Ja
9	Advokatsalærer fejlagtigt medregnet i hovedstolen	Problemstillingen vedrører advokatsalærer (for privat - og erhvervskunder) som ved en fejl er medregnet i hovedstolen.	Ja

Nr.	Navn	Problem definition	Er problemstillingen færdiganalyseret?
10	home problemstilling - mægleres	Vi har identificeret en praksis, hvor salærer blev forhandlet med alle ejendomsmæglere i Danmark på vegne af vores kunder - undtagen med home - der er en del af Danske Bank - koncernen. Kunderne accepterede disse salærer i forbindelse med tilbagebetalingen af deres gæld.	Ja
11	Unøjagtig skatteindberetning	Problemstillingen drejer sig om forkert indberetning af renter til skattemyndighederne, hvilket medfører forkert rentefradrag for nogle kunder	Ja
12	GDPR	Problemstillingen drejer sig om manglende overholdelse af visse dele af persondataforordningen som følge af fejlbehæftede/unøjagtige data i DCS og PF.	Ja
13	Outsourcing til Inkassobureauer	Danske Bank outsourcer inkassosager til en række inkassobureauer, der handler på vegne af banken og bruger data, som leveres af banken. Kunder kan være berørt af potentielle fejl i dataudvekslingen mellem Danske Bank og inkassobureauerne.	Ja
14	Nordania rykkergebyrer	DK 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. 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. NO 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.	Ja
15	Fejlbehæftet rapportering til koncernregnskabsafdelingen	Problemstillingen vedrører konsekvenserne for Danske Bank- koncernens årsregnskab.	Ja
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.	Ja
17	Forkert renteberegningsgrundlag og forældelse	Problemstillingen vedrører potentielt fejlagtig beregning af rentesatser, når der ændres rentetype og potentielle fejl ved beregning af forældelsesdatoen.	Ja
18	Manglende opfølgning på kundernes lån	Problemstillingen vedrører manglende opfølgning på sager, hvor aftalte betalinger ikke længere dækker rentetilskrivning.	Ja
19	Bagatelgrænse	Problemstillingen vedrører forretningsgange for håndtering af betalinger, der dækker den sidste udestående gæld.	Ja
20	Uoverensstemmelse mellem aftaledokument og DCS	Problemstillingen vedrører uoverensstemmelser mellem aftaledokumentet og DCS ifm renteberegningsgrundlaget og de årlige omkostninger i procent (ÅOP).	I gang

Navn	Problem definition	Er problemstillingen færdiganalyseret?	
21	Yderligere kunder i DC	Problemstillingen vedrører fejlagtig sletning af kunder i DC	I gang
22	Uoverensstemmelse mellem hovedkonto og aftalekonto - afsluttede sager	Problemstillingen vedrører uoverensstemmelse mellem hoved- og aftalekonto	I gang
23	Skattekode i forbindelse med akkord	Problemstillingen vedrører forkert kode indberettet til skattemyndighederne ved indgåelse af en aftale om akkord	I gang
24	Manglende gennemsigtighed vedrørende konsekvenserne af ændring af rentetype	Problemstillingen vedrører manglende gennemsigtighed i forbindelse med ændring fra lovbestemt rente til rentes rente	I gang
25	Opkrævning af rente på andre omkostninger relateret til erhverv	Problemstillingen vedrører opkrævning af rente på andre omkostninger relateret til erhverv	I gang
26	Fejl når kautionister genoprettes	Problemstillingen vedrører oprettelse af kautionister i DCS og PF, når en erhvervskunde misligholder sine forpligtelser	I gang
27	Tilskrivning af rentes rente på lovbestemt rente	Problemstillingen vedrører potentielt forkert tilskrivning af rentes rente på lovbestemte renter for 2012	I gang