

Finanstilsynet
Århusgade 110
2100 København K

Danske Bank A/S
Holmens Kanal 2
1092 København K

Att.: Jesper Meyer

Tlf. 33 44 00 00
danskebank.dk

Vores ref.:

27. august 2021

Frans Woelders, Group Chief Operating Officer

Rob De Ridder, Head of Technology & Services, LC&I

Opdatering på afhjælpning af fejl vedrørende skatteservices

1. Formål

Nærværende brev er Danske Banks svar på Finanstilsynets e-mail af 23. juli 2021, hvori Finanstilsynet anmoder om oplysninger om de foranstaltninger, som banken har truffet, siden den identificerede omkring 35 problemstillinger vedrørende de skatteservices, som banken tilbyder kunderne. Finanstilsynet blev underrettet herom ved Event # 150944 den 21. juli 2021. To problemstillinger er blevet slået sammen, så at der nu er tale om 34 problemstillinger.

Finanstilsynet har anmodet banken om at redegøre for, hvilke foranstaltninger banken har truffet efter identifikationen af de nye problemstillinger for at sikre, at der ikke er fejl i de services, som banken tilbyder kunderne, indtil disse problemstillinger er afhjulpet senest i maj 2022.

Banken er fortsat ved at undersøge konsekvenserne for kunderne af de nye problemstillinger vedrørende skatteservices, hvor det er konstateret, at syv har medført negative konsekvenser for kunderne.

Der er primært tale om kunder, der har fået udbetalt eller tilbagesøgt et forkert beløb i forbindelse med udbytteskat på værdipapirer og/eller udbytte som følge af fejl i bankens skatteservices. Problemstillingerne omfatter udbetalinger til kunder, forskelle i udbyttebetalinger, potentielt forkerte fradrag og potentielt forkert tilbagesøgning af udbytteskat.

Vi er fast besluttet på at løse problemet, identificere eventuelle yderligere potentielle konsekvenser for kunderne, kommunikere direkte til de berørte kunder så hurtigt som praktisk muligt og yde kompensation, hvor sagen blandt andet har haft økonomiske konsekvenser for kunderne. Danske Bank beklager eventuelle problemer, som sagen måtte have medført for vores kunder. Vi vil i denne proces naturligvis samarbejde med de relevante skattemyndigheder, ligesom arbejdet med at implementere holdbare løsninger for at sikre forbedringer fremadrettet fortsætter.

Kort fortalt tilbyder Danske Bank som led i bankens depotvirksomhed en række administrative skatteservices til kunderne, herunder reduktion af kildeskat og tilbagesøgning af skat, således at kunderne undgår dobbeltbeskatning af udenlandske værdipapirer. De problemstillinger, der fremgår af nærværende brev, berører de kunder, der benytter sig af disse services.

De nyligt identificerede 32 problemstillinger vedrørende skatteservices er nye i forhold til de to problemstillinger, der allerede er indberettet til Finanstilsynet (Event #140745 US Tax Reclassification - indberettet i maj 2020 og Event #139427 Tax Reclaims Backlog - indberettet i september 2020). De nye problemstillinger er identificeret i forbindelse med den

omfattende undersøgelse, som banken igangsatte efter identifikationen af de to første problemstillinger.

Ud af de 34 problemstillinger, der er indberettet til Finanstilsynet, indebærer nogle af disse en risiko for, at der tilbydes ufuldstændige eller utilstrækkelige services til kunderne. Bilaget til nærværende brev vedrører de syv problemstillinger, der er identificeret siden eskaleringen af de to første problemstillinger i 2020 som anført nedenfor. Banken har på nuværende tidspunkt kategoriseret de øvrige problemstillinger som problemstillinger, der vedrører den interne drift og forbedringer til sikring af effektive kontroller. Såfremt vi identificerer mangler i overholdelsen af gældende lovgivning, regler eller regulatoriske krav, vil vi prioritere afhjælpning heraf som en del af bankens Tax Services Remediation Programme ("TSR-programmet") og orientere Finanstilsynet efterfølgende. Som beskrevet i Event #150944 blev der, da den nye enhed for skattесervices blev oprettet i maj 2020, foretaget en grundig gennemgang af den eksisterende driftsmodel for at identificere og løse eventuelle udfordringer. Som led i denne omfattende gennemgang identificerede banken følgende: Tax Reclaims Backlog (ORIS #139427) og US Tax Reclassification (ORIS #140745). Gennemgangen af driftsmodellen fortsatte derefter igennem 2020/2021 med identifikation af yderligere 32 problemstillinger.

Endvidere anmodede Danske Banks CRO, CFO og COO i september 2020 i fællesskab bankens interne revision om at foretage en gennemgang af processen for tilbagesøgning af udbytteskat, og en rapport blev afleveret i november 2020.

I april 2021 blev bankens direktion orienteret om de foreløbige resultater af gennemgangen, og banken oprettede TSR-programmet, hvor det første møde i styregruppen blev afholdt i juni 2021. TSR-programmet har til formål at gennemgå de skattесervices, som banken tilbyder kunderne, med henblik på at afhjælpe de 34 identificerede problemstillinger (og potentielle yderligere problemstillinger) samt at sikre forbedringer af kontroller, hvor dette er påkrævet.

Yderligere oplysninger om TSR-programmet fremgår af afsnit 2 nedenfor. For at sikre en ensartet tilgang er det besluttet, at afhjælpningen af de to tidligere eskalerede problemstillinger vedrørende skattесervices også foretages i regi af TSR-programmet. Da gennemgangen af bankens skattесervices endnu ikke er afsluttet, kan yderligere problemstillinger blive identificeret.

Vi anerkender de forhold, der påpeges af Finanstilsynet, og ser på dem med stor alvor, og vi vil fortsat at være åbne og transparente, mens problemstillingerne afhjælpes. Hvis der som led i det videre analysearbejde eller på baggrund af eksterne observationer identificeres forhold, der ændrer på bankens redegørelser, vil vi naturligvis vende tilbage og tilrette hurtigst muligt.

2. Sammenfatning

Som anført ovenfor har Danske Bank for nylig initieret et TSR-program. Programmet rapporterer til bankens direktion og indgår i bankens governance. Relevante direktionsmedlemmer er nu medlemmer af TSR-styregruppen.

Problemstillingerne er et resultat af en løbende helhedsorienteret gennemgang (påbegyndt i september 2020) af samtlige skattесervices, som banken tilbyder kunderne. Der er tale om 24 lande, hvor der er udbetalt udbytte til kunder, der har værdipapirer, f.eks. aktier, i et andet land. Der ses i gennemgangen først på de lande, hvor kundeaktiviteten har været størst, og gennemgangen forventes afsluttet for alle lande i 1. halvår 2022. Der er indtil videre gennemgået 11 lande, hvilket dækker 65% af de samlede kundeporteføljer på tværs af samtlige lande. Gennemgangen af de resterende 13 lande vil fortsætte i prioriteret rækkefølge. Vi er klar over, at hvert land har forskellige krav, men vi forventer ikke, at der i gennemgangen af de resterende lande vil blive identificeret væsentlige nye typer problemstillinger, som ikke er identificeret for gruppen af større lande. Hvis dette alligevel er tilfældet, vil de blive prioriteret og afhjulpet i overensstemmelse hermed.

De 34 problemstillinger er opdelt i to kategorier:

- 1) Problemstillinger, der har medført negative konsekvenser for kunderne. Som beskrevet nedenfor er samtlige problemstillinger med undtagelse af to afhjulpet, så det ikke medfører negative konsekvenser for kunderne fremover.
- 2) Problemstillinger, der kræver en styrkelse af processer og kontroller (herunder afhjælpning af potentielle mangler vedrørende kontroller eller driftsmæssige forhold).

Som nævnt ovenfor falder i alt syv af de nye problemstillinger ind under den første kategori, og de fremgår af bilaget nedenfor. TSR-programmet har til formål at forhindre yderligere negative konsekvenser for kunderne. Med undtagelse af to er dette lykkedes i alle tilfælde via implementering af kortsigtede foranstaltninger for at beskytte kunderne, indtil langsigtede forbedringer kan foretages. Hovedårsagerne er en stadig mere kompleks skattelovgivning og utilstrækkelige processer.

Det er vanskeligt nøjagtigt at vurdere, hvor mange kunder der kan være berørt af samtlige syv problemstillinger, men til orientering er det vores bedste skøn pt., at der er tale om 3.000-6.000 kunder. Hertil skal lægges de ca. 4.000 kunder, der er påvirket af de første to problemstillinger (Tax Reclaims Backlog og US Tax Reclassification). De kunder, der er berørt af de to første problemstillinger, kan dog også være berørt af de syv nye problemstillinger. Det er bankens aktuelle vurdering, at det samlede potentielle økonomiske tab for kunderne fra de syv nye problemstillinger kan være 25-50 mio. kr.

For at sikre, at forbedringer kan foretages så hurtigt som muligt, uden at den daglige drift påvirkes negativt under TSR-programmet, vil banken, hvor det er nødvendigt, tilføre yderligere medarbejdere til den enhed, der tilbyder skatteservices, og som herved vil forsætte sine aktiviteter, indtil langsigtede forbedringer er foretaget.

Den anden kategori omfatter 25 problemstillinger. Disse vil blive prioriteret på en sådan måde, at de konstaterede risici reduceres rettidigt.

3. Opdatering på fremdrift

Som anført i ovenstående sammenfatning har banken prioriteret at forhindre yderligere negative konsekvenser for kunderne som følge af de problemstillinger, der potentielt direkte kan berøre kunderne eller påvirke bankens umiddelbare evne til at opfylde sine regulatoriske forpligtelser.

De foranstaltninger, der er truffet på kort sigt, omfatter følgende: at identificere omfanget af hver problemstilling, opgøre antallet af kunder, der kan være berørt af den enkelte problemstilling, træffe foranstaltninger for at forhindre, at yderligere kunder berøres, og for de kunder, som vi ved er berørte, informere kunder om problemstillingerne samt sikre, at alle berørte kunder behandles retfærdigt ved f.eks. at sikre, at ingen kunder lider et økonomisk tab som følge af bankens foranstaltninger.

Kun for to af de kendte problemstillinger er der ikke taget tiltag til at sikre kunderne mod negative konsekvenser:

- i. **Problemstilling R5) Modtagelse af oplysninger om kunder, der flytter mellem skattejurisdiktioner**
- ii. **Problemstilling R6) Kontrol med grænseoverskridende beholdninger**

Begge disse problemstillinger kan opstå, når banken ikke indhenter nøjagtige og rettidige oplysninger om ændringer i kundernes forhold, som potentielt kan medføre, at der foretages forkert tilbagesøgning af udbytteskat, eller at kunden opnår et forkert fradrag. Afhjælpning afhænger af en omfattende styrkelse af processer og kontroller, der foretages som led i de FATCA-/CRS-forbedringer, der skal implementeres i 2022.

Bilaget indeholder en sammenfatning af de syv problemstillinger, hvor banken har konstateret negative konsekvenser for kunderne, og der redegøres for, hvordan ovenstående principper er anvendt for at sikre afhjælpning, herunder kortsigtede forbedringer, hvor disse har været

nødvendige, og for at sikre, at banken ikke tilbyder ufuldstændige eller utilstrækkelige skatteservices til kunderne fremadrettet. Skønnene over omfang/påvirkning kan ændres, i takt med at analysen af nogle af problemstillingerne fortsætter.

Vi håber, at nærværende brev besvarer Finanstilsynets spørgsmål, og vi står naturligvis til rådighed, såfremt Finanstilsynet måtte have yderligere spørgsmål eller anmodninger om oplysninger.

Med venlig hilsen

Danske Bank A/S

Rob De Ridder

Head of Technology & Services, LC&I

Frans Woelders

Group Chief Operating Officer

Bilag A Oversigt over problemstillinger, hvor der er konstateret negative konsekvenser for kunderne, og hvor der er truffet foranstaltninger for at beskytte kunderne

Navn på problemstilling	Beskrivelse	Omfang/påvirkning	Løsning på kort sigt	Er der taget tiltag til at sikre kunderne mod negative konsekvenser fremadrettet?	Løsning på lang sigt	Planlagt implementeringsdato
R1. Forkerte skattekode anvendt for kundekonti.	Der er ved stikprøve konstateret en række forkerte koder, der har medført, at forkerte skattefordele er anvendt for visse kundekonti. Hovedårsagen er utilstrækkelig kontrol med indtastning af koder i forskellige systemer.	Nogle kunder kan have opnået skattefordele, som de ikke var berettiget til.	Kontrol af de koder, der muligvis giver kunderne en fordelagtig tilbagesøgning af udbytteskat. Dette forventes gennemført i august 2021.	Ja. Manuelle kontroller er indført i juli 2021 for hver måned at identificere nye/ændrede koder, der udtages til manuel gennemgang for at sikre, at kunderne er berettiget til ændrede skattefordele.	Forbedring af kontroller i en række systemer for at sikre, at korrekte skattekode anvendes for den enkelte kunde igennem hele kundeprocessen.	Langsigtet løsning i maj 2022. Manuelle kontroller skal reducere risiciene indtil da.
R2. Forkert setup for kildereduktion.	Utilstrækkelig dokumentation for kunder, hvor der ansøges om kildereduktion.	Potentielt forkert tilbagesøgning af kildekat for kunder, hvilket medfører, at de kommer til at betale for lidt i skat. Ud af de 11 gennemgåede lande er der identificeret problemer i forhold til Frankrig og Spanien.	Kontrol af dokumentation for eksisterende kunder med kildereduktion og udarbejdelse af eventuel yderligere nødvendig dokumentation.	Ja for de 11 gennemgåede lande. Nye kunder, der ansøger om kildereduktion, bedes fremlægge den nødvendige dokumentation.	Kontrol af setup vedrørende kildereduktion i de resterende 13 lande. Sikring af, at nye produktgodkendelsesprocesser gennemføres fuldt ud i forbindelse med fremtidige setup for kildereduktion.	Eksisterende kunder skal kontrolleres senest i november 2021. De resterende 13 lande skal kontrolleres senest i maj 2022.

Navn på problemstilling	Beskrivelse	Omfang/påvirkning	Løsning på kort sigt	Er der taget tiltag til at sikre kunderne mod negative konsekvenser fremadrettet?	Løsning på lang sigt	Planlagt implementeringsdato
R3. Forkerte valutakurser er anvendt til korrektion af udbytte fra USA.	Når der er behov for korrektion af udbetalt udbytte på amerikanske aktier, medfører tidsmæssige forskelle, at der anvendes forskellige valutakurser.	Når sådanne korrektioner foretages, kan kunderne have modtaget et forkert udbyttebeløb i deres egen valuta.	Manuel indgriben med henblik på at tilsidesætte systemberegninger og foretage genberegning på grundlag af de oprindelige valutakurser.	Ja.	Systemudvikling, så valutakursen på datoen for den oprindelige udbytteudbetaling anvendes frem for den kurs, der er gældende på tidspunktet for korrektionen.	Løsning på kort sigt implementeret. Maj 2022 for systemudvikling.
R4. Indberetning af geninvesteret udbytte.	Systembegrænsninger resulterede i marginalt forkert indberetning af resultat.	Der blev indberettet et forkert resultat for 55 kunder, hvor den samlede påvirkning var mindre end 6.000 kr.	Problemstillingen vedrørende indberetning er nu afhjulpet.	Ja.	Løsning er implementeret.	Løsning er implementeret.
R5. Forkert behandling af kunder, der flytter mellem skattejurisdiktioner.	Utilstrækkelige kontroller til at identificere kunder, der flytter mellem skattejurisdiktioner.	Potentielt forkerte dobbeltbeskatningsfordele anvendt for udbytte udbetalt til kunder efter flytning. Påvirkning begrænset til kunder, der har skiftet skattemæssigt hjemsted uden at underrette banken.	Kontrol af skattemæssig behandling af kunder, der har skiftet skattemæssigt hjemsted uden at underrette banken. FATCA-/CRS-programmet ¹ ser på, hvordan disse kunder kan identificeres ved hjælp af løbende due diligence-kontrol (ODD).	Nej, eftersom det skattemæssige hjemsted ikke er fastslået for alle kunder, der er flyttet mellem skattejurisdiktioner.	Løbende due diligence-kontrol (ODD) for at identificere ændringer i kundeoplysninger (f.eks. telefonnummer).	Forbedring af links til ODD senest ved udgangen af 2021.

¹ Foreign Account Tax Compliance Act (USA) og Common Reporting Standard (fælles indberetningsstandard), der gælder for indhentning, indberetning og udveksling af oplysninger om finansielle konti tilhørende personer med skattemæssigt hjemsted uden for Danmark.

Navn på problemstilling	Beskrivelse	Omfang/påvirkning	Løsning på kort sigt	Er der taget tiltag til at sikre kunderne mod negative konsekvenser fremadrettet?	Løsning på lang sigt	Planlagt implementeringsdato
R6. Utilstrækkelig kontrol med grænseoverskridende beholdninger.	Værdipapirer, der opbevares via sub-custodians ² , er muligvis ikke berettiget til kildereduktion.	Kunderne er muligvis ikke berettiget til kildereduktion vedrørende disse beholdninger. For de 11 lande, der indtil nu er gennemgået, påvirker dette under 100 kunder med mindre end 50.000 kr.	Meddelelse af krav til relevante kunder. Det kræver yderligere analyse.	Nej. Alle kunder, der opbevarer værdipapirer via sub-custodians, er endnu ikke identificeret.	Sikring af, at aftaler om skatteservices er tydelige. Muligheden for at begrænse handel til relevante sub-custodians bør overvejes.	Kommunikation på kort sigt udestår. Løsning på lang sigt udestår.
R7. Oversete krav om tilbagesøgning fra sub-custodians.	IT-problemer har været årsag til, at krav fra sub-custodian ikke er fremsendt til SKAT i otte kunders tilfælde.	Kunders tilbagesøgning af omkring 8 mio. kr. kan være afvist af SKAT som følge af overskridelse af tidsfrister (problemstillingen påvirker kun større institutionelle kunder).	Systemændringer er implementeret for at eliminere problemet fremadrettet. Berørte kunder er kontaktet, og der pågår forhandlinger om en løsning.	Ja. Der finder drøftelser sted med de berørte kunder.	Der er allerede implementeret en løsning på denne problemstilling, men udvikling af kontroller og ledelsesinformation er nødvendig for at identificere lignende problemer fremover uanset årsag.	Løsning på kort sigt allerede implementeret. Løsning på lang sigt planlagt til implementering senest i maj 2022.

² En sub-custodian er et institut, der tilbyder depotydelser på Danske Banks vegne til bankens kunder.