

Pressemeddelelse

Holmens Kanal 2-12
1092 København K
Telefon 45 14 00 00

27. april 2022

Danske Bank undersøger nye tilgange til at give sine inkassokunder en afklaring

I forbindelse med arbejdet med at løse problemstillingerne relateret til bankens gældsinddrivelsessystemer er der løbende identificeret yderligere problemstillinger samt lignende problemstillinger i de andre nordiske lande. Sagens øgede omfang og kompleksitet gør, at arbejdet med at løse problemstillingerne relateret til gældsinddrivelsen i Danmark forventes at strække sig ud over den oprindelige deadline i 2023. Denne forsinkelse er naturligvis utilfredsstillende, og banken undersøger derfor alternative tilgange til hurtigere at finde frem til en endelig løsning, der sikrer bankens inkassokunder en afklaring af deres sag.

Som led i processen med at styrke vores interne kontroller og fremme en ny ledelseskultur, hvor medarbejdere kan stå frem, hvis de bliver opmærksomme på problemer, har Danske Bank identificeret en række ældre kundesager, herunder en række udfordringer i forbindelse med vores gældsinddrivelsessystemer. Det er fortsat meget vigtigt for Danske Bank at afhjælpe disse problemstillinger, kommunikere transparent og rettidigt til vores kunder og kompensere de kunder, der er blevet overopkrævet.

”Vi har arbejdet målrettet med at løse problemerne i vores inkassosystemer og give vores kunder en afklaring, ved at anvende en tilgang, som er vurderet af den uvildige ekspert. På grund af det stigende antal af yderligere problemstillinger, vi løbende har identificeret, mener vi ikke længere, at tidshorisonten for, hvornår vi kan give vores inkassokunder en afklaring, er tilfredsstillende med vores nuværende tilgang til løsningen af inkassosagen. Vi undersøger derfor alternative tilgange til hurtigere at finde frem til en løsning af sagen og give vores inkassokunder en afklaring. Jeg kan kun undskylde for den usikkerhed og frustration, som disse fejl i ældre kundesager og den langvarige proces med at rette op på fejlene har medført for de berørte kunder,” siger Peter Rostrup-Nielsen, der er chef for den centrale enhed, der blev etableret for at sikre rettidig, konsistent og proaktiv håndtering af problemstillingerne i forbindelse med bankens gældsinddrivelse.

Mere end 300 medarbejdere og eksterne eksperter arbejder på sagen og har indtil videre analyseret 28 ud af de 39 potentielle yderligere problemstillinger. Banken har indtil videre kompenseret langt

de fleste af de 7.800 inkassokunder, som er blevet overopkrævet som følge af de oprindelige datafejl i vores gældsinddrivelsessystemer, og vi har ligeledes udbetalt kompensation i sagen vedrørende frivillige underskudshandler foretaget gennem home.

Vi har fokuseret på at komme til bunds i de identificerede problemstillinger, få ryddet op og korrigere de fejl, vi måtte have begået over for vores kunder. I takt med vores oprydningsarbejde er skredet frem, er kompleksiteten af de identificerede problemstillinger i vores gældsinddrivelsessystemer steget. Mange af disse problemstillinger er indbyrdes forbundne og er også en følgeeffekt af de fire oprindelige årsager til fejl. Det er vigtigt at bemærke, at vi er i stand til at hjælpe mere end 98 procent af alle kunder, der misligholder deres gæld, uden at de overføres til vores inkassobehandling. Fra november 2021 til april 2022 er antallet af identificerede problemstillinger steget fra 28 til 39, hvilket banken løbende har kommunikeret om. Vi har senest i februar 2022 oplyst, at lignende problemstillinger også er konstateret i de andre nordiske lande.

De yderligere problemstillinger forlænger uundgåeligt tidshorizonten for, hvornår vi kan afslutte arbejdet med at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelsessystemer, og der er efter bankens vurdering derfor en betydelig risiko for yderligere forsinkelser i forhold til den oprindelige deadline i 2023. Det er på nuværende tidspunkt vores vurdering, at kunderne i lyset af de identificerede nye problemstillinger ikke sikres en afklaring før udgangen af 2024, og at der er en risiko for, at arbejdet vil strække sig ind i 2025, hvis yderligere problemstillinger identificeres. Dette er utilfredsstillende for banken, vores kunder og tilsynsmyndigheden.

Samtidig med at vi fortsat analyserer og afhjælper de yderligere problemstillinger, er vi med assistance fra eksterne eksperter i færd med at undersøge alternative tilgange til hurtigere at finde frem til en endelig løsning, der sikrer bankens inkassokunder en afklaring af deres sag. Som følge af kompleksiteten i fejlene i bankens gældsinddrivelse er analyserne ganske omfattende, og banken forventer at kunne præsentere sine forslag til alternative tilgange til Finanstilsynet i løbet af sommeren.

Danske Bank har desuden modtaget yderligere påbud fra Finanstilsynet, som banken vil efterleve. Vores kommentar findes [her](#).

Vores seneste opdatering på [vores hjemmeside](#) giver et overblik over fremdriften i vores arbejde med at rette op på fejl i ældre kundesager.

Kontaktperson: Stefan Singh Kailay, pressechef, telefon 45 14 14 00