

27. april 2022

**Kommentar til Finanstilsynets påbud vedrørende Danske Banks gældsinddrivelsessystemer**

Danske Bank tager Finanstilsynets fire påbud til efterretning, og vi beklager de konsekvenser, som problemstillingerne i vores gældsinddrivelsessystemer har haft for vores inkassokunder.

*”Når vi fastslår, at en inkassokunde ikke længere har nogen restgæld til Danske Bank, indberetter vi dette til Skattestyrelsen hurtigst muligt. Dette er noget, vi allerede gør og fortsat løbende vil gøre, efterhånden som vi har gennemgået kundesagerne.*

*I marts 2022 oplyste vi potentielt berørte kunder om, at deres årsopgørelse fra Skattestyrelsen og årsbrevet fra banken kunne være påvirket af fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer. Brevet er udarbejdet i samarbejde med Skattestyrelsen.*

*Vi vil etablere en ny proces, således at vi efter anmodning kan give vores inkassokunder et estimat af deres aktuelle gæld. Som følge af sagens kompleksitet er der imidlertid en risiko for, at banken på nuværende tidspunkt indledningsvist ikke vil være i stand til at svare kunderne inden for 14 dage, hvis banken modtager et stort antal anmodninger inden for kort tid. Dette anerkendes også af Finanstilsynet.*

*Banken noterer sig, at Finanstilsynet har fået indtryk af, at kommunikationen på bankens hjemmeside ikke har været tilstrækkelig præcis i relation til sondringen mellem hhv. gennemgang og genbetragtning af en sag. Det er imidlertid bankens opfattelse, at denne sondring har været klar i al bankens kommunikation om gældsinddrivelsessagen. Jeg vil gerne gentage, at det er og har været vores hensigt at kommunikere transparent, og for at undgå eventuelle misforståelser har vi allerede opdateret informationen på bankens hjemmeside,”* siger Peter Rostrup-Nielsen, der er chef for den centrale enhed, der i oktober 2020 blev etableret for at sikre rettidig, konsistent og proaktiv håndtering af problemstillingerne i gældsinddrivelsessagen.

Finanstilsynets påbud kan ses på [danskebank.com/da/investor-relations/regulering/finansstilsynet](https://danskebank.com/da/investor-relations/regulering/finansstilsynet).

Danske Bank

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