

# Statusopdatering

3. JUNI 2022

OVERSIGT OVER FREMSKRIDT I HÅNTERINGEN AF FEJL I ÆLDRE KUNDESAGER

I denne opdatering kan du læse om den seneste og væsentligste udvikling i vores indsats for at rette op på fejl i de ældre kundesager, der bliver varetaget af en central enhed i Danske Bank. For yderligere oplysninger om, hvor langt vi er med at rette op på fejlene i samtlige af de ældre kundesager, som varetages af enheden, kan du besøge [www.danskebank.com/kundesager](http://www.danskebank.com/kundesager).

## **Fejlbehæftede data i inkassosystemerne**

- Vi fortsætter oprydningen i vores systemer og har i den forbindelse konstateret, at der blandt de 5.500 kunder, som vi har kompenseret for overopkrævning, er omkring 1.000 kunder, hvis inkassogæld ved en fejl ikke er blevet nedskrevet efter udbetaling af kompensation for de oprindelige årsager til fejl i vores inkassosystem. Vi er i gang med at nedskrive disse kunders gæld til nul og vil, såfremt det har betydning for kunderne, rapportere dette til Skattestyrelsen. Vi forventer at have informeret berørte kunder individuelt inden udgangen af juni 2022.
- I forbindelse med den løbende undersøgelse af vores systemer har vi identificeret en ny yderligere problemstilling, der omhandler tilskrevne renter og gebyrer i hovedstolen. Vores tidlige estimat er, at omkring 100 kunder skal kompenseres, men da vi fortsat er i gang med at undersøge problemstillingen, kan antallet ændre sig. Vi vil hurtigst muligt informere de kunder, der kan være berørt af problemstillingen.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

## **Renter på rykkergebyrer**

- I sagen, der vedrører uretmæssig opkrævning af renter på rykkergebyrer eller for mange rykkergebyrer hos Realkredit Danmark, er vores tidlige estimat, at omkring 40.000 kunder er berørt. Vi er begyndt udbetaling af kompensation til de kunder, der uretmæssigt er opkrævet renter på rykkergebyrer.
- I Norge er 124.000 ud af de 184.000 muligt berørte kunder blevet kompenseret eller anmodet om bankoplysninger til udbetalingen. Til dato har kunderne har i gennemsnit modtaget 386 norske kroner i kompensation.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

## **Rabatter på valutatransaktioner og valutaveksling i forbindelse med udenlandske betalinger**

- Som vi tidligere har kommunikeret, har en række kunder – primært erhvervs-kunder – ikke fået de rigtige rabatter på valutatransaktioner og valutaveksling i forbindelse med udenlandske betalinger. Vores forventning var, at vi inden årets udgang ville have været i stand til at tilbagebetale det beløb, de berørte kunder havde betalt for meget. Grundet problemstillingens kompleksitet er tilbagebetalingen desværre forsinket yderligere. Vi har nu kompenseret omkring halvdelen af de berørte kunder, og med undtagelse

af særlige sager forventer vi at have foretaget de resterende tilbagebetalinger inden udgangen af juni 2022. I løbet af oprydningsarbejdet har vi for nyligt fundet et mindre antal sager, som potentielt også er berørt af denne problemstilling, vi er i gang med at undersøge disse nærmere, og vi vil kontakte eventuelt berørte kunder direkte.

Vil du vide mere? Få et overblik over sagen [her](#).

### **Statusopdatering på ældre kundesager relateret til vores skatteservices – kunder med depoter**

I oktober 2020 identificerede vi to problemstillinger i vores skatteservices relateret til skat af udbytte på udenlandske værdipapirer og tilbagesøgning af skat af udbytte på amerikanske værdipapirer på vegne af kunder. Som følge heraf indledte vi en grundig gennemgang på tværs af de markeder, hvor vi tilbyder skatteservices, for at afdække andre mulige problemstillinger. Denne gennemgang afdækkede yderligere problemstillinger, hvoraf syv potentielt kunne berøre kunder. Problemstillingerne vedrører potentielt ukorrekte betalinger til kunder, herunder forskelle i udbyttebetalinger, mulige fejl i skattefordele og mulige fejl i tilbagesøgningen af udbytteskat.

- I relation til de to oprindelige problemstillinger, som berørte henholdsvis 2.900 og 2.400 kunder, har kunderne fået kompensation og sagerne er lukkede – dog med undtagelse af særlige sager, hvor kunden er afgået ved døden, og sager, hvor vi venter på svar fra kunderne. De særlige sager håndteres som en del af den daglige drift.
- De syv problemstillinger, som potentielt kunne påvirke kunder, er analyseret, og vi har konstateret, at fem af dem faktisk påvirker kunder. De berørte kunder modtager information i løbet af sommeren og vil senere modtage kompensation. Målet er, at alle kunder har modtaget kompensation ved udgangen af 3. kvartal 2022.
- På baggrund af analysen af de syv problemstillinger anslås det, at op til 2.500 privat- og erhvervskunder kan være berørt på tværs af de markeder, hvor vi tilbyder skatteservices, i forhold til vores oprindelige estimat på op til 6.000 potentielt berørte kunder. Vi anslår, at den samlede økonomiske påvirkning vil være ca. 11,1 mio. kr., hvilket er lavere end vores oprindelige estimat på op til 50 mio. kr.
- Vi har afsluttet gennemgangen på de markeder, hvor vi tilbyder skatteservices, og har identificeret en yderligere problemstilling, som påvirker kunder tilfældigt og i beskedent omfang. Vi er i gang med at analysere denne problemstilling yderligere og planlægge kompensation til de berørte kunder.