

Bestyrelsen og direktionen for  
Danske Bank A/S  
Holmens Kanal 2-12  
1092 København K

26. november 2020

Ref. FORM/JURA

J.nr. 6252-0359

Sendt digitalt til Danske Bank A/S via sikker post

## Påbud om uvildig undersøgelse af Danske Bank A/S

FINANSTILSYNET  
Århusgade 110  
2100 København Ø

### Afgørelse

Tlf. 33 55 82 82  
Fax 33 55 82 00  
CVR-nr. 10 59 81 84  
finansstilsynet@ftnet.dk  
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet påbyder Danske Bank A/S (herefter Danske Bank eller banken) at lade foretage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af de foranstaltninger, som banken har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, og af bankens it-systemer for gældsinddrivelse, jf. § 347 b i lov om finansiel virksomhed.

ERHVERVSMINISTERIET

Afgørelsen er truffet efter forelæggelse for Finanstilsynets bestyrelse, jf. § 345, stk. 12, nr. 4 og 5, i lov om finansiel virksomhed.

### Baggrund

Danske Bank fik i Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 fire påbud for sin håndtering af fejlene i bankens gældsinddrivelse, herunder særligt bankens gældsinddrivelsessystemer.

Finanstilsynet vurderede, at banken havde handlet i strid med god skik ved siden i hvert fald 2004 at have anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer med den konsekvens, at et stort antal kunder var blevet opkrævet penge, som banken ikke var berettiget til. Finanstilsynet lagde i sin afgørelse vægt på, at der skulle gå frem til 2019, før de fundamentale problemer i bankens gældsinddrivelse blev adresseret.

Det var også i strid med god skik, at banken ikke var stoppet med at inddrive beløb, som banken ikke havde krav på. Herudover burde banken have informeret de kunder, der kunne have været berørt af fejlene i gældsinddrivelsen, så snart banken havde viden om, at den enkelte kunde tilhørte gruppen af potentielt berørte kunder.

Danske Bank har som følge af de konstaterede problemer med gældsinddrivelsen implementeret en række foranstaltninger med det formål, at der fremover ikke sker opkrævning af beløb fra kunderne, som banken ikke har ret til.

Banken har i sit hørings svar af 19. november 2020 oplyst, at banken vil rense den data, der på nuværende tidspunkt ligger i gældsinddrivelsessystemerne Debt Collection System (DCS) og Personlig Fordring (PF). Banken foretager samtidig en opgradering af de kontroller, der er i relation til at lægge data ind i disse systemer. Banken forventer, at denne proces vil være færdig i september 2021. I tillæg hertil vil banken implementere et nyt it-system (PCC), der skal supplere de øvrige systemer. Finanstilsynet bemærker i den forbindelse, at banken i sin redegørelse af 10. september 2020 havde oplyst, at banken havde indkøbt et nyt it-system, der skulle erstatte DCS. Dette havde banken ligeledes oplyst i sin underretning af 31. oktober 2019.

I henhold til Finanstilsynets afgørelse af 21. september 2020 skulle Danske Bank indenfor en måned underrette Finanstilsynet om efterlevelsen af de fire påbud. Danske Bank har den 20. oktober 2020 sendt sin redegørelse om bankens arbejde med at efterleve de fire påbud.

Banken har i relation til påbud 1 oplyst, at den ud fra en dataanalyse har foretaget en segmentering af de berørte kunder ud fra en vurdering af risikoen for overopkrævning. For så vidt angår de kunder, der har tilbagebetalt et beløb højere eller lig med 60 pct. af den registrerede hovedstol, vurderer banken, at der er en ikke ubetydelig risiko for overopkrævning. For disse kunder, som på nuværende tidspunkt omfatter 17.000 kunder, er al gældsinddrivelse sat i bero, indtil kundens sag er korrigeret. For de kunder, hvor der er en ubetydelig risiko for overopkrævning, har banken tilbudt mulighed for at sætte gældsinddrivelsen i bero, indtil sagen er korrigeret.

For alle kunder er renteskrivning indstillet. Alle kunder har mulighed for at anmode om at fortsætte med at afvikle på deres gæld, hvorved kunderne accepterer en risiko for overopkrævning, indtil der er foretaget endelig korrektion af deres sag.

Banken har oplyst, at der på nuværende tidspunkt er 89.000 kunder med inkassosager, der er sat i bero, hvilket omfatter 28.000 kunder, der reelt har fået sat deres inkassosag i bero, og 61.000 kunder, hvor de har fået tilbud om at sætte gældsafviklingen i bero. For 9.000 kunder er sagerne blevet manuelt korrigeret, hvorfor gældsafviklingen fortsætter som vanligt.

Banken har endvidere oplyst, at der pr. 17. juni 2019 foretages en korrektion af alle nye inkassosager forud for igangsættelse af gældsinddrivelse, ligesom der ikke indbringes sager for domstolene uden en forudgående genberegning af sagen.

I relation til påbud 2 har banken oplyst, at den sender individuelle breve ud til alle berørte inkassokunder, herunder kunder hvis sager håndteres af eksterne inkassobureauer. Efter bankens oplysninger skal der samlet set foretages individuel information af 194.000 inkassokunder. Det fremgår af bankens

redegørelse af 20. oktober 2020, at 153.000 kunder er blevet underrettet om fejl i gældsinddrivelsen, herunder planen for håndteringen af samtlige sager. Som følge af særlige forhold er underrettningsprocessen fortsat i gang for 41.000 kunder. Dette gælder i gældssaneringsager, konkurser med lukkede CVR-numre, dødsboer, lukkede gældssager hos Realkredit Danmark eller tilfælde, hvor kontaktoplysninger er forældede. Banken bemærker, at der ikke fremadrettet er en risiko for overopkrævning, da alle sager er afsluttede.

Det fremgår af brevene til kunderne, at deres gæld er genstand for undersøgelse og muligvis vil blive korrigeret, og at kunderne i tilfælde af overopkrævning vil blive kompenseret. Banken har oplyst, at alle kunder, der har været genstand for uretmæssig opkrævning vil få det uretmæssigt opkrævede beløb tilbagebetalt og få dækket evt. tab. Det gælder, uanset om kundens krav måtte være forældet. Kunder, hvor det er bekræftet, at deres sag er korrekt eller korrigeret, er blevet informeret om, at deres sager er korrekte, og at gældsinddrivelsen vil fortsætte.

Banken har i relation til påbud 3 oplyst, at banken fortsat er ved at undersøge de forhold, der fremgår af bilag 2.5 til bankens redegørelse af 10. september 2020. Banken vurderer løbende, om forholdene kræver, at gældsinddrivelse sættes i bero, hvis risikoen for fejl opkrævning ikke kan begrænses til et acceptabelt niveau. Finanstilsynet skal hertil bemærke, at påbuddet indebærer en pligt for banken til at iværksætte foranstaltninger, der sikrer, at forhold, der strider mod bankens forpligtelse til at handle redeligt og loyalt, straks bringes til ophør. Banken oplyser, at berørte kunder vil blive orienteret og kompenseret for det tab, som fejlene måtte have påført den enkelte kunde.

Banken har i forhold til påbud 4 oplyst, at så snart undersøgelsen af en yderligere problemstilling med rimelig sikkerhed fastslår, at en kunde er påvirket af fejl, vil banken underrette kunden ved passende individuel kommunikation.

Ifølge bankens høringsvar af 19. november 2020 har banken udarbejdet en plan for afhjælpning af de fire identificerede hovedårsager. Afhjælpningsplanen vil fortsætte ind i 2021, og afhjælpningen er i øjeblikket planlagt til at være afsluttet i juli 2021. Banken har den 25. november 2020 oplyst, at bankens afhjælpningsplan omfatter håndtering af samtlige kunder, som er påvirket af de fire hovedårsager, og som dermed er omfattet af påbud 1 og 2. For de forhold, der er omfattet af bilag 2.5 til bankens redegørelse af 10. september 2020, og som dermed er omfattet af påbud 3 og 4, vil en nærmere analyse være påkrævet, og denne forventes gennemført i juli 2021. Disse yderligere forhold følger således separate tidsplaner.

## **Retligt grundlag**

Finanstilsynet kan påbyde en finansiel virksomhed at lade foretage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af et eller flere forhold i virksomheden, hvis Finanstilsynet vurderer, at dette er af væsentlig betydning for tilsynet med virksomheden, og der ikke er tale om en for Finanstilsynet sædvanlig forekommende undersøgelse. Det fremgår af § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Det fremgår af forarbejderne til § 347 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynets påbud skal bero på en konkret vurdering. Der skal således være tale om en situation, hvor Finanstilsynet finder det hensigtsmæssigt, at der foretages en uvildig undersøgelse af et eller flere forhold af væsentlig betydning for tilsynet med den pågældende virksomhed.

Der må ikke være tale om en sædvanlig forekommende undersøgelse for Finanstilsynet. Bestemmelsen finder af den grund ikke anvendelse på undersøgelser, som ligger indenfor Finanstilsynets almindelige virke og kompetenceområde.

Som pengeinstitut udgør Danske Bank en finansiel virksomhed, jf. § 5, stk. 1, nr. 1, litra a, i lov om finansiel virksomhed. Banken er derfor omfattet af § 347 b i lov om finansiel virksomhed.

## **Finanstilsynets vurdering**

Det er væsentligt for tilliden til Danske Bank, at banken har styr på sin gældsinddrivelse, og at de systemer, som understøtter gældsinddrivelsesprocessen, tager højde for de relevante civilretlige regler og anvender korrekte data om kundernes gældsforpligtelser, så bankens kunder ikke modtager fejlbehæftede opkrævninger. Danske Bank har i en årrække haft væsentlige fejl i gældsinddrivelsen, som ikke er blevet håndteret tilfredsstillende, hvilket har medført opkrævning af beløb hos bankens kunder, som banken ikke havde ret til. Det har skabt tvivl om bankens evne til at opkræve gæld på en korrekt måde.

Finanstilsynet har i sin afgørelse af 21. september 2020 fastslået, at Danske Bank ikke har levet op til sin forpligtelse om at handle redeligt og loyalt overfor sine kunder ved i en årrække at have anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer, som derved har medført fejlagtige opkrævninger. På den baggrund har banken fået to påbud, der skal sikre, at banken sørger for at standse den uretmæssige gældsinddrivelse og orientere de berørte kunder om fejlene. Herudover har banken fået to påbud, der skal sikre, at banken håndterer de øvrige konstaterede fejl, og at der sker orientering af de berørte kunder.

Danske Bank har til brug for bankens efterlevelse af de fire påbud fra Finanstilsynet sendt en redegørelse af 20. oktober 2020. I denne redegørelse fremgår det, at banken har iværksat en række foranstaltninger med henblik på at efterleve de fire påbud. Desuden planlægger banken at rense de foreliggende data i bankens gældsinddrivelsessystemer, ligesom der foretages en opgradering af de kontroller, der gælder i relation til at lægge data ind i systemerne. Derudover vil et nyt it-system skulle understøtte bankens øvrige systemer i relation til gældsinddrivelsen.

For at sikre, at der fremadrettet kan være tillid til bankens håndtering af gældsinddrivelse, finder Finanstilsynet det nødvendigt at få afdækket og vurderet de forskellige foranstaltninger, som Danske Bank har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelsessystem, herunder om gældsinddrivelse sker i overensstemmelse med de civile retlige regler og med anvendelse af korrekte og fyldestgørende data. Derudover finder Finanstilsynet det nødvendigt at få undersøgt og vurderet bankens it-systemer for gældsinddrivelse. Formålet med undersøgelsen er at få sikkerhed for, at de truffede foranstaltninger og systemændringer reelt kan rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse.

Finanstilsynet vurderer, at Finanstilsynet ikke besidder den fornødne ekspertise til at kunne afgøre, om de analyser, overvejelser, vurderinger mv., som ligger til grund for bankens foranstaltninger samt korrektion af data og forbedrede kontroller i it-systemerne, har taget hånd om alle årsagerne til fejlene og de afledte konsekvenser. Dette kræver inddragelse af sagkyndige personer, som gennem deres særlige ekspertise kan følge og vurdere bankens analyser og vurderinger mv., herunder om der er taget tilstrækkelig højde for de regelsæt, der gælder i forhold til renteopkrævning, forældelsesregler og inkassoregler, som er regler, der falder udenfor Finanstilsynets kernefagområde.

Finanstilsynet bemærker desuden, at det ikke er sædvanlig praksis, at Finanstilsynet i sin påbudsopfølgning foretager en gennemgang, som efterprøver, om der konkret er sket behørig kompensation af alle berørte kunder, da dette forudsætter en vurdering af virksomhedens efterlevelse af civile retlige forpligtelser. Finanstilsynet vurderer imidlertid, at det i denne sag vil være afgørende for at genetablere tilliden til lovmæssigheden af bankens gældsopkrævning, at der foretages en vurdering af, om banken i overensstemmelse med påbuddet har identificeret og orienteret de berørte kunder. For at kunne foretage en vurdering heraf, finder Finanstilsynet det nødvendigt, at der bliver taget stilling til bankens metode til og principper for udsøgning af berørte kunder.

Herudover vurderer Finanstilsynet, at der er behov for, at der foretages en gennemgang og efterprøvning af bankens it-systemer for gældsinddrivelse med henblik på at sikre, at gældsinddrivelse sker i overensstemmelse med

de civilretlige regler og med anvendelse af korrekte og fyldestgørende data. Det er Finanstilsynets vurdering, at der også på dette punkt er tale om vurdering af usædvanlige risici, som Finanstilsynet ikke er vant til at håndtere, men som det er væsentligt for Finanstilsynet at få klarlagt. Det omfatter navnlig spørgsmålet om, hvorvidt bankens it-systemer for gældsinddrivelse kan håndtere og behandle de forskellige typer af data og dermed fungere efter hensigten, når banken overfører ny data til systemerne.

Undersøgelsen skal også foretage en nærmere analyse af om den rensning af data, som banken vil foretage, effektivt vil afhjælpe de hidtidige problemer. Herudover er det også væsentligt, at Finanstilsynet kan blive betrygget i, at der ikke bliver overført forkerte data til systemerne, så håndteringen af gæld fremover sker på et korrekt og fyldestgørende grundlag i systemet og håndteres ved hjælp af passende kontroller, som banken etablerer for at modvirke datafejl. I forhold til bankens nye it-system er det væsentligt at få afdækket, om systemet fra implementeringsdatoen vil kunne understøtte de øvrige it-systemer og dermed bankens gældsinddrivelsesproces.

Samlet er det Finanstilsynets vurdering, at der i det pågældende tilfælde ikke er tale om en sædvanlig forekommende undersøgelse, da elementerne i undersøgelsen ligger udenfor Finanstilsynets almindelige virke og kompetenceområde. Dette skal ses i sammenhæng med, at Finanstilsynet ikke påser overholdelsen af de relevante civilretlige regler i relation til gældinddrivelse men overholdelsen af reglerne om god skik. Herudover har Finanstilsynet heller ikke erfaring med undersøgelser af it-systemers funktionalitet eller systemmæssig understøttelse af gældsinddrivelsesprocesser, da det ikke er en del af den almindelige tilsynsvirksomhed at kontrollere konkrete it-systemer.

I den konkrete sag om uretmæssig gældsinddrivelse har Danske Bank tilside sat hensynet til kunderne ved ikke at rette de konstaterede fejl i gældsinddrivelsen, at inddrive gæld, som banken ikke havde krav på, og undlade at informere de berørte kunder om fejlene. Det er derfor vigtigt, at der bliver taget stilling til, om de foranstaltninger, som banken har truffet og vil træffe for at efterleve påbuddene, er tilstrækkelige af hensyn til genopretning af tilliden til banken. Det er også væsentligt, at bankens it-systemer for gældsinddrivelse fremadrettet indrettes på en måde, så opkrævningerne baserer sig på valide oplysninger, og systemerne sikrer, at udregningerne foretages i overensstemmelse med de civilretlige regler herfor. Det forhold, at banken på nuværende tidspunkt ikke har en tidsplan for implementeringen af det nye system, har efter Finanstilsynets vurdering ikke betydning for afgørelsen, men vil skulle inddrages i forbindelse med den nærmere tilrettelæggelse af opgaven.

Det er på baggrund heraf Finanstilsynets samlede vurdering, at der er tilstrækkeligt grundlag for at påbyde Danske Bank at lade foretage en uvildig undersøgelse og afholde udgifterne hertil, jf. § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

## Undersøgelsens fokus og omfang

Den uvildige undersøgelse skal undersøge og foretage en vurdering af følgende forhold:

- 1) Om de foranstaltninger, som Danske Bank har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens gældsinddrivelse, er tilstrækkelige og derved tager hånd om årsagerne til fejlene og de afledte konsekvenser. Det omfatter en vurdering af, om bankens metode og principper for udsøgning og identifikation af de kunder, som er berørt af sagen, er korrekt. Det omfatter endvidere en stillingtagen til de forhold, som er nævnt i bilag 2.5 til bankens redegørelse af 10. september 2020, og de skridt, banken tager i forhold til at løse disse forhold. Undersøgelsen vil kræve løbende orienteringer af de sagkyndige i forhold til de valg og den fremdrift, som banken har i arbejdet med at efterleve påbuddene. Dette skal sikre, at de sagkyndige kan orientere Finanstilsynet, hvis de finder, at bankens arbejde ikke lever op til kravene i Finanstilsynets påbud. Det skal også sikre, at banken afslutter opfølgningen overfor de berørte kunder i sommeren 2021.
- 2) Om Danske Banks it-systemer kan håndtere de forskellige typer af data og dermed kan sikre en korrekt gældsinddrivelse. I tilknytning hertil skal undersøgelsen afdække, om Danske Bank har opstillet tilfredsstillende foranstaltninger, der sikrer, at eksisterende data bliver rensset og underlagt forbedrede kontroller, og at der ikke fremadrettet bliver overført forkerte data til bankens it-systemer for gældsinddrivelse, så gældsinddrivelse fremover sker på et korrekt og fyldestgørende grundlag og håndteres ved hjælp af passende kontroller. Undersøgelsen skal også afdække, om det nye it-system vil kunne understøtte de øvrige it-systemer og gældsindrivelsesprocessen fra implementeringsdatoen. Den nærmere tilrettelæggelse af denne del af undersøgelsen skal ske i samarbejde mellem banken og de sagkyndige og tiltrædes af Finanstilsynet. Herunder vil der skulle tages hensyn til tidsplanen for implementering af det nye supplerende it-system.

Undersøgelsen skal foretages af en eller flere sagkyndige personer, jf. § 347 b, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed.

De sagkyndige personer skal løbende afrapportere til Finanstilsynet om de forhold, der er omfattet af undersøgelsen, imens undersøgelsen pågår.

Undersøgelsen af den del, der vedrører bankens foranstaltninger, skal senest være afsluttet, når banken har afsluttet sin afhjælpning og kompensation af berørte kunder i 2021. Det gælder også i forhold til de forhold, der er nævnt i bilag 2.5 til bankens redegørelse af 10. september 2020.

Den del af undersøgelsen, der vedrører bankens it-systemer for gældsinddrivelse, og hvor bankens plan for implementering af nyt it-system skal inddrages, kan først afsluttes, når banken er færdig med at rense data og har forbedret kontrollerne i it-systemerne. Afslutning af denne del af undersøgelsen er således knyttet til bankens implementeringsproces af det nye it-system.

Resultatet af undersøgelsen skal afgives i en skriftlig rapport. De sagkyndige personer udleverer en kopi af den skriftlige rapport om undersøgelsen til Finanstilsynet, senest samtidig med at de udleverer rapporten til Danske Bank, jf. § 347 b, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed.

### **Krav til sagkyndige**

De sagkyndige skal have indgående professionelt kendskab til gældsinddrivelse og de civilretlige regler i relation hertil, it-systemer og systemunderstøttelse, herunder håndtering af operationelle risici ved overførsel af data til it-systemer samt implementering af nye it-systemer. De sagkyndige kan udgøre en sammensætning af flere personer med forskellige kvalifikationer.

Danske Bank indstiller senest den 15. januar 2021 en eller flere kandidater, der kan fungere som sagkyndige personer på undersøgelsen, med henblik på Finanstilsynets godkendelse, jf. § 347 b, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed.

Finanstilsynet vil i sin vurdering lægge vægt på de sagkyndiges kvalifikationer, og hvorvidt der er tale om uvildige personer i forhold til banken. De sagkyndige må ikke have tilknytning til banken, ligesom der i øvrigt ikke må være forhold, der kan rejse tvivl om de sagkyndiges uvildighed.

Danske Bank skal give de sagkyndige personer, som bliver godkendt af Finanstilsynet, de oplysninger, der er nødvendige for gennemførelsen af den uvildige undersøgelse, jf. § 347 b, stk. 3, i lov om finansiel virksomhed. De sagkyndige personer bliver derfor underlagt tavshedspligt efter § 117, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed.

### **Klagevejledning**

Danske Bank kan indbringe Finanstilsynets afgørelse for Erhvervsankenævnet, senest fire uger efter at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen [ean@navneneshus.dk](mailto:ean@navneneshus.dk) eller pr. post til Erhvervsankenævnet, Toldboden 2, 8800 Viborg, tlf. 72 40 56 00.

Det er forbundet med et gebyr at klage til Erhvervsankenævnet. Yderligere information om klagegebyr og opsættende virkning kan findes på Erhvervs-



ankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenævnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

### **Offentliggørelse**

Den uvildige undersøgelse af Danske Bank er en del af opfølgningen på de påbud, som Finanstilsynet gav banken den 21. september 2020 for overtrædelse af reglerne om god skik. Undersøgelsen er som følge heraf ikke omfattet af Finanstilsynets tavshedspligt, jf. § 354, stk. 3, i lov om finansiel virksomhed.

Finanstilsynets bestyrelse har dels behandlet sagen i medfør af § 345, stk. 12, nr. 4, i lov om finansiel virksomhed på grund af dens principielle karakter, dels i medfør af bestyrelsens kompetence til at træffe afgørelse i sager om påbud om uvildig undersøgelse efter § 347 b, stk. 1, jf. § 345, stk. 12, nr. 5, i lov om finansiel virksomhed. Finanstilsynets vurderer, at afgørelsen er af principiel karakter, da det er første gang, at Finanstilsynet påbyder en virksomhed at lade foretage en uvildig undersøgelse som en del af opfølgningen på påbud, der er givet til den pågældende virksomhed forud for undersøgelsen.

Finanstilsynet offentliggør afgørelsen med angivelse af Danske Banks navn, jf. § 354 a, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Danske Bank skal også offentliggøre oplysningerne på bankens hjemmeside. Finanstilsynet finder ikke, at nogle af de hensyn, der er nævnt i § 354 a, stk. 4, i lov om finansiel virksomhed om undtagelser til offentliggørelse, finder anvendelse i denne sag.

Med venlig hilsen

Jesper Berg  
Direktør