

6252-0349

Titel	Brevdato	Akt nummer
Sagsudskrift af Danske Bank - gældsinddrivelsessystem (god skik)	25-09-2020	0
Sagsudskrift af Danske Bank - gældsinddrivelsessystem (god skik)	25-09-2020	0
Udkast til DB brev til Jesper Berg	31-08-2020	1
JB godkender udkast til brev	31-08-2020	2
Anmodning om redegørelse til Danske Bank	31-08-2020	3
DB oplyser at vedhæftning mangler	01-09-2020	4
Finanstilsynet genfremsender vedhæftet brev	01-09-2020	5
DB bekræfter modtagelse	01-09-2020	6
UBP anmoder om at lægge FT-brev på hjemmeside	01-09-2020	7
FORM sender brev til SMC mhp offentliggørelse	01-09-2020	8
JB godkender korrigeret formulering i redegørelsesbrev til DB	01-09-2020	9
Korrigeret anmodning om redegørelse	01-09-2020	10
DB bekræfter modtagelse	01-09-2020	11
Orientering fra BANK1 vedr DB ORIS event	01-11-2019	12
Orientering fra BANK1 om status på project Athens	05-02-2020	13
KOM oplyser at brevet er offentliggjort	01-09-2020	14
FT sender suppl mail vedr. redegørelse til DB	02-09-2020	15
Omjournaliseret til 19186-0346, dokumentnr. 917211		16
Opfølgende snak med Carsten Egeriis	04-09-2020	17
Omjournaliseret til 19186-0346, dokumentnr. 917295		18
Danske Bank anmoder om et møde med Finanstilsynet den 8. september 2020	07-09-2020	19
Referat fra møde med DB 8. september 2020	08-09-2020	20
Tidsplan for sagsbehandling af Danske Bank-redegørelse	10-09-2020	21
UBP oplyser at DEP er orienteret om tidsplaner	10-09-2020	22
AAF orienterer om tlf møde med DB 10/9, kl. 17	10-09-2020	23
DB sender pressemeddelelse til orientering	10-09-2020	24
UBP sender pressemedd. til RLP	10-09-2020	25
UBP sender pressemedd til DIR	10-09-2020	26
AAF orienter om at DB pressemedd er offentliggjort	10-09-2020	27
DB sender links til pressemeddelelse	10-09-2020	28
RAV oplyser at bestyrelsen er orienteret om sagen	10-09-2020	29
DB sender svar på redegørelse (DK-version)	11-09-2020	30
AAF bekræfter modtagelsen af redegørelse	11-09-2020	31
DB sender bilag til redegørelsen	11-09-2020	32
DB svarer FT vedr. lækkede dokumenter	11-09-2020	33
AAF sender redegørelsen til DIR	11-09-2020	34
Omjournaliseret til 19186-0346, dokumentnr. 919288		35
DB oplyser omkring offentliggørelse af redegørelse	11-09-2020	36
DB sender pressemeddelelser til FT	11-09-2020	37
Omjournaliseret til 19186-0346, dokumentnr. 919309		38
FT svarer vedr. pressemeddelelser	11-09-2020	39
DB svar på FT mail	11-09-2020	40
Omjournaliseret til 19186-0346, dokumentnr. 919323		41
DB sender link til off redegørelse og bilag	11-09-2020	42
Udkast til påbud til RLP	12-09-2020	43
Mail fra RLP vedr. FO kompetence	12-09-2020	44
Bemærkninger til udkast fra BANK1	12-09-2020	45
RLP bemærkninger til udkast	13-09-2020	46
RLP sender udkast til projektgruppe forud for møde	13-09-2020	47
UBP sender nyt udkast til RLP	13-09-2020	48
RLP sender bem. til udkast	13-09-2020	49
AAF sender opdateret udkast til JB, KVM og projektgrupp	13-09-2020	50
JB sender bem. til udkast til afgørelse	13-09-2020	51
KVM bem. til udkast til afgørelse	14-09-2020	52
UBP oplyser at have talt med FO vedr. inkassosager med DB	07-09-2020	53

AAF sender DB underretning til FO	07-09-2020	54
FO anmoder om redegørelsen	14-09-2020	55
AAF sender link til DB redegørelse	14-09-2020	56
Bem. fra BANK1 til udkast til afgørelse	14-09-2020	57
JURA sender notat om forældelse til JB og KVM	14-09-2020	58
JURA sender notat om forholdet mellem FTnet og EVM i forbrugersager	15-09-2020	59
AAF sender opdateret udkast til afgørelse forud for statusmøde	15-09-2020	60
AAF sender udkast til afgørelse forud for høring af DB	16-09-2020	61
Udkast til afgørelse sendt i høring hos DB	16-09-2020	62
DB bekræfter modtagelse af høring	16-09-2020	63
Omjournaliseret til 19186-0346, dokumentnr. 924158		64
DB sender høringssvar	18-09-2020	65
RLP referer fra tlf samtale med Carsten Egeriis	17-09-2020	66
Afgørelse til DB	21-09-2020	67
Afgørelse t.o. til Deloitte	21-09-2020	68
DB bekræfter modtagelsen	21-09-2020	69
Orientering til bestyrelsen om DB sagen	21-09-2020	70
Til JB - udkast til referat af mødet med Danske Bank d. 4. september	02-10-2020	71
JB - OK til udkast til referat	02-10-2020	72
referat af møde med DB 040920	05-10-2020	73

54

From: Anne Aarup Fenger (FT) <>
Sent: 7. september 2020 16:00 (UTC +02)
To: 'loc@forbrugerombudsmanden.dk' <loc@forbrugerombudsmanden.dk>
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>
Subject: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Louise,

Efter aftale med Ulla Brøns Petersen og i overensstemmelse med § 348 a, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, sender jeg Danske Banks orienteringer til Finanstilsynet fra juni og oktober 2019.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Århusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

From: [REDACTED]
Sent: 6 juni 2019 13:27 (UTC +02)
To: Jesper Meyer (FT) <JME@FTNET.DK>; Maja Kaastrup (FT) <MAK@FTNET.DK>; Jonas Deis-Bach (FT <MAK@FTNET.DKMAK>
Cc: [REDACTED]
Subject: Escalation of significant operational event in Danske Bank

Dear Jesper,

[REDACTED] we are escalating a significant operational risk event in Danske Bank to you. [REDACTED]

Executive summary:

A non-financial event was detected by Group Recovery & Debt Management on May 24th 2019. We discovered data quality issues that are system driven. The Debt Collection System has been in place since 2004 and therefore issues have arisen over a 15 year period. As a result we have collected more debt, than we were entitled to. Until this date we were primarily aware of human and manual errors. Since May 24th we have established a project to investigate the root causes. [REDACTED]

[REDACTED] These investigations leads us to conclude, [REDACTED] where we might have collected more, than we were entitled to. [REDACTED]

[REDACTED] We continue to analyse this to narrow down the exact amount of money, that needs to be paid back to the customers. We are also identifying the impacted customers to understand exactly how many have paid too much. Finally, we will communicate to the customers and repay them their money.

Poor data quality in Debt Collection System (DCS)

Non-financial incident: [REDACTED]

Ref. 132381

- We have identified [REDACTED] where we might have collected more debt, than we are entitled to due to wrong data in our Debt Collection System. [REDACTED]
- The impacted customers are in Denmark [REDACTED] we haven't identified any problem in Norway and Sweden at this point in time.
- The level of data quality in the Debt Collection System, is not strong enough. This has resulted in the described errors.
- Data reconciliation has not happened on a customer level. The consequence could be that our Debt Collection System as a whole is impacted in terms of data quality.
- Some issues related to data quality were raised in the end of March 2019 in relation to outsourcing in DK. However the criticality of the incident was detected on May 24th 2019.

Root Causes

- Inadequate Debt Collection system capabilities resulting in poor data quality.

- Data maintenance has required continuous manual clean ups and updates; The situation has been accumulating over the years, where we have made system development on top of each other without implementing backwards in time.
- Further investigation of the root causes is ongoing. Once facts are known we will focus on lessons learned for the future.

[REDACTED]

- Root cause analyses to be performed to stop the errors in all new debt collection cases
- Clean up the data in the portfolio (incl. reviewing all cases and pay back any collected debt that we were not entitled to)
- [REDACTED]
- Communication to customers and pay them their money back as soon as possible

Kind regards

[REDACTED]

Danske Bank A/S CVR-nr. 61126228 – København

Denne mail kan indeholde fortrolig information. Har du modtaget mailen ved en fejl, beder vi dig derfor informere afsender om fejlen – og efterfølgende slette mailen i dit system uden at videresende eller kopiere den. Selv om mailen og vedhæftede bilag efter vores overbevisning er fri for virus og andre fejl, som kan påvirke computeren eller it-systemet, hvor den modtages og læses, åbnes den på modtagerens eget ansvar. Vi påtager os ikke noget ansvar for tab og skade, som er opstået i forbindelse med at modtage og bruge mailen.

Please note that this message may contain confidential information. If you have received this message by mistake, please inform the sender of the mistake, then delete the message from your system without making, distributing or retaining any copies of it. Although we believe that the message and any attachments are free from viruses and other errors that might affect the computer or IT system where it is received and read, the recipient opens the message at his or her own risk. We assume no responsibility for any loss or damage arising from the receipt or use of this message.

CONFIDENTIAL

TO:
Jesper Meyer
Finanstilsynet
Århusgade 110
2100 København

31 October 2019

Sent via e-mail to: JME@FTNET.DK

Up-date of Escalation Note # 132381 – data quality issues in Debt Collection System

Dear Jesper,

Background

We refer to the ORIS event #132381 regarding data quality issues in the Debt Collection System (DCS), escalated to you on 6 June 2019.

At the time of the escalation in June 2019, we had identified [REDACTED] where we might have collected more debt than we were entitled to.

Following the escalation, Danske Bank has established an internal project to investigate the root causes of the system related data quality issues. This work has included conducting data reconciliations at a customer level.

Scope of problems relating to DCS and Danish debt collection procedures

Based on further analyses, which are ongoing, it appears that various data quality issues in DCS and defects in our debt collection processes are of a potentially much larger magnitude than estimated in June 2019.

DCS has been in use since 2004 and contains approximately 600,000 historic and active debt accounts (of which a customer may have more than one). We have reason to believe that various data quality and process related flaws are systemic in nature. They may affect current and former customers in different jurisdictions whose debt information has been transferred to DCS, because they had breached their payment obligations.

A key new issue identified is incorrect calculations of the statutory limitation periods applicable to our customers' debt. In particular, principal amounts, interest amounts and fees have been merged and registered in a single data field/entry in DCS. As a result, a 10-year limitation period has been applied to both principal amounts and to interest amounts and fees. We are, therefore, likely to have incorrectly included statute-barred interest amounts and fee payments in some of our settlement agreements and debt relief cases with customers, and also in some successful claims made against customers in courts, estates, etc.

The precise number of customers impacted by various identified flaws, and the total amount which may have been collected on an unjustified basis cannot be precisely estimated yet. Making such estimates require manual recalculations of a customer's debt going back to the time of its establishment. On the basis of such manual recalculations we are working to establish reliable estimates of the financial impact for the entire portfolio of potentially affected customers.

Other IT systems and countries impacted by data quality issues

The flaws identified in DCS [REDACTED]

[REDACTED] We have initiated work to analyse the extent to which such customers may be impacted. We are also launching investigations into the scope of customers in Finland, Sweden, Norway and the United Kingdom who may be impacted by similar flaws.

Potential tax and data protection issues

We are considering the potential tax implications of the issues that have been identified, including submission of inaccurate tax reports of relevant customers' interest payments and outstanding debt. We will contact the Danish Tax Agency shortly to discuss how best to handle such issues.

Another consequence of the flaws is a potential breach of our obligations under GDPR - in particular the need to ensure we process accurate and up-to-date personal data. We are assessing this matter and will separately discuss this issue with the Danish Data Protection Agency.

[REDACTED]

Mitigating actions

Identifying which customers are affected and to what extent their debt information in our system has been incorrect, currently requires manual processing. We are working on various improvements to this, including considering external support and scoping of such an exercise.

When a relevant customer has been identified, we are considering the following mitigation actions:

- 1) Repay any amounts that have been overpaid to us, i.e. because the customer has paid more than his or hers actual total debt to us;
- 2) repay or set-off (in any existing debt owed to us) any amounts that have been paid to us that we were not entitled to receive; and
- 3) how to ensure that the data we have on the customer is correct and accurate.

We are also analysing how to manage claims of debt amounts in debt relief cases in order to minimise the risk of collecting any unjustified debt amounts.

The internal project will be scaled-up and re-organised in order to focus on:

- 1) Business as Usual (Removal of backlogs, dealing with ongoing cases, reporting and staff engagement)
- 2) Remediation (Further analysis, sizing and remediation of identified issues across all systems & countries, including Realkredit Danmark)
- 3) New system (Replacement of current debt collection system(s) to create a robust and compliant future debt collection framework)

Senior management resources will work on the project steering committee to monitor and guide progress and to ensure that the project is properly resourced to meet its objectives.

[REDACTED]

[REDACTED]

55

From: Louise Christophersen (KFST) <loc@forbrugerombudsmanden.dk>
Sent: 14. september 2020 09:08 (UTC +02)
To: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Subject: SV: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Anne

Har du mulighed for at sende redegørelsen fra Danske Bank til mig her først på dagen? Jeg skal nemlig forbi arbejdet i eftermiddag og ville gerne benytte mig af muligheden for at printe den ud.

Mvh.
Louise

Fra: Anne Aarup Fenger (FT)
Sendt: 8. september 2020 08:44
Til: Louise Christophersen (KFST)
Emne: SV: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Louise,

Naturligvis – den kommer her. Og jeg skal selvfølgelig nok sende redegørelsen, når vi har modtaget den fra Danske Bank.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger
Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Århusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:AAF@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Fra: Louise Christophersen (KFST) <loc@forbrugerombudsmanden.dk>
Sendt: 7. september 2020 16:30
Til: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Emne: SV: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Anne

Kan du sende os orienteringen fra juni igen? Det fremsendte er beskåret i højre margen.

Mvh.
Louise

Fra: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Sendt: 7. september 2020 16:00
Til: Louise Christophersen (KFST) <loc@forbrugerombudsmanden.dk>
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>
Emne: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Louise,

Efter aftale med Ulla Brøns Petersen og i overensstemmelse med § 348 a, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, sender jeg Danske Banks orienteringer til Finanstilsynet fra juni og oktober 2019.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger
Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Århusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

56

From: Anne Aarup Fenger (FT) <>
Sent: 14. september 2020 10:48 (UTC +02)
To: 'Louise Christophersen (KFST)' <loc@forbrugerombudsmanden.dk>
Subject: SV: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Louise,

Beklager at jeg ikke har fået sendt dig redegørelsen. Det har været en hektisk weekend. Banken lagde redegørelsen og alle bilag ud på sin hjemmeside i fredags.

Her er link til redegørelsen og bilag: <https://danskebank.com/-/media/danske-bank-com/pdf/investor-relations/tilsynsredegørelser/redegørelse-om-danske-banks-gældsinddrivelsessystem.pdf?rev=6ef27ebf121b4a1487aa50401979d129&hash=8FBF9D30BE09A88F9DA332F452212AF5>

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Fra: Louise Christophersen (KFST)
Sendt: 14. september 2020 09:08
Til: Anne Aarup Fenger (FT)
Emne: SV: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Anne

Har du mulighed for at sende redegørelsen fra Danske Bank til mig her først på dagen? Jeg skal nemlig forbi arbejdet i eftermiddag og ville gerne benytte mig af muligheden for at printe den ud.

Mvh.
Louise

Fra: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Sendt: 8. september 2020 08:44

Til: Louise Christophersen (KFST) <loc@forbrugerombudsmanden.dk>

Emne: SV: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Louise,

Naturligvis – den kommer her. Og jeg skal selvfølgelig nok sende redegørelsen, når vi har modtaget den fra Danske Bank.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.

Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Århusgade 110, 2100 København Ø

Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00

Direkte tlf.: +45 61 93 07 91

<mailto:aaf@ftnet.dk>

www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Fra: Louise Christophersen (KFST) <loc@forbrugerombudsmanden.dk>

Sendt: 7. september 2020 16:30

Til: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>

Emne: SV: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Anne

Kan du sende os orienteringen fra juni igen? Det fremsendte er beskåret i højre margen.

Mvh.

Louise

Fra: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>

Sendt: 7. september 2020 16:00

Til: Louise Christophersen (KFST) <loc@forbrugerombudsmanden.dk>

Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>

Emne: Vedr. fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer

Kære Louise,

Efter aftale med Ulla Brøns Petersen og i overensstemmelse med § 348 a, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed, sender jeg Danske Banks orienteringer til Finanstilsynet fra juni og oktober 2019.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fønger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

62

From: Anne Aarup Fenger (FT) <>
Sent: 16. september 2020 18:11 (UTC +02)
To: 'bert.verdoodt@danskebank.dk' <bert.verdoodt@danskebank.dk>
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>
Subject: Påbud_sendt i høring til DB

Dear Bert,

As promised I send you the FSA's draft for decision in the good conduct case for your review. Your comments concerning the draft must be sent to me or Ulla Brøns Petersen on Thursday 17th of September COB. Let me know if you have trouble making the deadline.

In case of questions you can contact me or Ulla.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

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

X. september 2020

Ref. AAF

J.nr. 6252-0349

Påbud for fejl i gældsinddrivelsessystemer

Afgørelse

Finanstilsynet vurderer, at Danske Bank koncernen (Danske Bank eller banken) har handlet i strid med god skik ved siden i hvert fald 2004 at have anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer med den konsekvens, at et ukendt antal kunder er blevet opkrævet penge, som banken ikke var berettiget til. Finanstilsynet anser dette forhold som en grov overtrædelse af god skik-reglerne. Det gælder i særdeleshed, at der skulle gå frem til 2018, før de fundamentale problemer blev adresseret.

Finanstilsynet vurderer, at problemerne bekræfter nogle af de observationer, som Finanstilsynet har gjort såvel i forbindelse med sit løbende tilsyn som i forbindelse med de større sager om Estland og Flexinvest Fri i forhold til mangler i datakvalitet- og governance samt ledelsens og compliancefunktionens håndtering af problemsager. Banken har på disse områder fået en række påbud, som banken er i færd med at efterleve.

Desuden vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at banken ikke tog skridt til at sikre sig, at banken stoppede med at inddrive beløb, som banken ikke havde krav på. Herudover vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at kunder, der kunne være berørt af fejlene i gældsinddrivelsessystemet, ikke er blevet informeret herom. En sådan orientering burde have fundet sted, så snart banken havde viden om, at en kunde tilhørte gruppen af potentielt påvirkede kunder.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank følgende for at efterleve kravet om at drive virksomhed i overensstemmelse med redelig forretningsetik og god praksis på bankområdet samt kravet om at behandle bankens kunder redeligt og loyalt, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder:

1. At standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, vedkommende ikke skylder, og sikre, at dette sker

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

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

ERhvervsministeriet

uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden.

2. Ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kan være berørt af fejlagtig gældinddrivelse, om det.

Påbuddene har øjeblikkelig virkning.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget kan have opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at

3. træffe foranstaltninger, der sikrer, at eventuel fejloptrækning ophører, så snart fejlen er konstateret
4. ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl.

Danske Bank skal inden en måned fra dags dato underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

Baggrund

Danske Bank fulgte den 31. oktober 2019 op på en tidligere information fra juni 2019 til Finanstilsynet om, at banken havde identificeret en sag i relation til bankens gældsinddrivelsessystemer, herunder særligt bankens "Debt Collection System" (DCS).

Det fremgik af disse underretninger, at banken, da den var blev bekendt med, at der var tale om systemiske fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer, havde iværksat en undersøgelse med henblik på at afdække årsagerne til og afhjælpe problemerne. Desuden fremgik det, at banken ville sikre, at de berørte kunder blev identificeret og tilstrækkelig kompenseret.

Finanstilsynet vurderede på baggrund af disse underretninger og en efterfølgende dialog med banken, at de foranstaltninger, banken havde taget og efterfølgende tog, ikke gav grundlag for at starte en god skik-sag, henset til at det var Finanstilsynets opfattelse, at banken havde sikret sig, at der var rettet op på de konstaterede fejl.

Den 31. august 2020 gengav flere medier oplysninger, der rejste tvivl om bankens håndtering af problemerne i gældsinddrivelsessystemet.

Finanstilsynet anmodede derfor på erhvervsministerens foranledning den 31. august 2020 Danske Bank om at redegøre for forløbet med fejl i gældsinddrivelsessystemet.

Danske Bank har den 10. september 2020 sendt sin redegørelse til Finanstilsynet.

Danske Banks redegørelse

Danske Bank har oplyst, at banken i dag har to gældsinddrivelsessystemer:

- 1) Debt Collection System (DCS), der anvendes til misligholdt gæld på almindelige bankprodukter, og
- 2) Personlig Fordring (PF), der håndterer misligholdt gæld i forbindelse med realkreditlån ydet af Realkredit Danmark A/S, hvor pantet ikke har været tilstrækkeligt til at indfri gælden. Langt hovedparten af de tilfælde, hvor der er blevet opkrævet for meget hos kunderne, er gæld inddrevet via DCS.

Ad 1)

DCS blev implementeret i 2004 for at centralisere gældsinddrivelsen på tværs af banken. Gældsinddrivelsen foregik indtil da i de enkelte filialer, understøttet af PF-systemet og supplerende systemer (Lotus Notes, papirarkiver og Excel-ark). De forskellige systemer havde imidlertid en række systemiske svagheder – indbygget fejl – som en række manuelle processer var etableret for at afbøde effekten af. Der var også systemiske problemer, der var overført i forbindelse med overtagelsen af BG Banks inkassosystem i 2001.

I forbindelse med, at banken tog det nye system i brug, skulle eksisterende data vedrørende al udestående misligholdt gæld flyttes fra det gamle system til DCS. De fejl, der eksisterede i relation til visse kunders gæld, blev også overført til DCS. Samtidig opstod der nye fejl i registreringen som følge af kodningen af DCS-systemet.

Det fremgår, at banken allerede fra implementeringen af DCS havde kendskab til iboende fejl i den data, der blev overført til DCS.

Efter implementeringen af DCS var gældsinddrivelsen præget af et højt antal manuelle processer, hvor data fra systemet blev sammenholdt med de fysiske kundemapper. Desuden blev der i 2007 oprettet et såkaldt "korrektions-team", der havde til formål løbende at korrigere fejlbehæftede sager i DCS.

Sideløbende med disse initiativer lancerede banken imidlertid i 2009 et LEAN-initiativ. LEAN havde til formål at strømline eksisterende forretningsprocesser i et forsøg på at blive mere effektiv i sagsbehandlingen.

Bankens øgede fokus på LEAN betød, at medarbejderne i inkassoområdet var under et stigende pres for at handle i tillid til data i DCS i forbindelse med gældsinddrivelse, frem for at bruge tid på at sammenholde data med fysiske kundefiler.

Overgangen til i højere grad at forlade sig på data i DCS betød, at manuel kontrol af de fejlbehæftede data i DCS nu blev foretaget i en langt mindre udstrækning. Den manuelle kontrol reducerede i en vis grad risikoen for, at datafejlene i sidste ende påvirkede kunderne.

Korrektionsteamet blev nedlagt i 2016, da banken vurderede, at der nu var sket en korrektion af de gamle sager. I 2016 og 2017 blev der imidlertid konstateret en række fejl, herunder i nye sager.

I marts-september 2018 blev den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske funktion opmærksom på, at en række gældssager fortsat krævede en manuel korrektion, og banken overvejede mulige it-løsninger.

I januar 2019 konkluderede ledelsen i inkassoafdelingen, at problemerne med datakvaliteten i DCS krævede en eskalering. Ledelsen i COO-organisationen blev orienteret, og på baggrund af en risikovurdering den 24. maj 2019 blev der foretaget en indberetning i bankens operationelle risikoinformationssystem – en såkaldt ORIS-hændelse. En sådan hændelse udløser eskalering i form af orientering af bankens direktion og bestyrelse. Denne orientering blev givet den 6. juni 2019 samtidig med, at ORIS-hændelsen blev indberettet til Finanstilsynet. Underretningen fra banken oplyste, at banken i begrænset omfang kunne have indkrævet uberettiget gæld.

Banken har oplyst, at der blev oprettet et projekt – "Data Quality Project" – der skulle afklare årsagerne til fejlene med henblik på at sikre, at fejlene ikke opstod i nye sager. Desuden ville banken rydde op i data i porteføljen, implementere et nyt inddrivelsessystem samt orientere og tilbagebetale kunderne hurtigst muligt.

Projektet, som i november 2019 fik betegnelsen "Programme Athens", viste, at de konstaterede fejl var mere systemiske og havde større konsekvenser end først antaget i maj 2019.

Ad 2)

Den 4. juli 2019 konstaterede bankens inkassoafdeling, at der var indtruffet en ikke-finansiell hændelse i PF-systemet. Hændelsen blev indberettet i bankens operationelle risikoinformationssystem som en ORIS-hændelse. Det blev opdaget, at de kendte problemer med datakvaliteten i et vist omfang var systembaserede, og at systemet havde utilstrækkelig funktionalitet med resulterende dårlig datakvalitet.

Banken oplyser, at PF-systemet har eksisteret siden 1979, og at der har været problemer med systemet over en lang periode, men at de systemiske mangler i data blev konstateret den 4. juli 2019.

Fejlene og de medførende risici relateret til PF-systemet håndteres gennem Data Quality Project, som senere blev omdannet til Programme Athens.

Beskrivelse af fejlene og påvirkningen af kunderne

Danske Bank oplyser, at de systemiske datafejl skyldes en fejlbehæftet migrering af data, manglende afstemning og forkert anvendelse af inkassosystemer.

En advokatundersøgelse, som banken fik foretaget henover efteråret 2019, viste, at fejlene kan deles op i fire kategorier:

1. Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb.
2. Forkert registrering af forfaldsdatoen.
3. Kautionsister og meddebitorer er blevet behandlet ens.
4. Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer.

Ad 1) Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb

DCS og PF har fejlagtigt lagt påløbne renter, gebyrer og omkostninger sammen til ét beløb, som herefter blev registreret som hovedstolen. Dette har bevirket, at systemerne ikke har kunne skelne mellem de forskellige typer af fordringer, selvom der gælder forskellige forældelsesfrister for hovedstol, renter, gebyrer og omkostninger.

Fejlen har resulteret i inddrivelse af forældede krav, fejlagtige indberetninger til skattemyndigheder i relation til rentefradrag og opkrævning af mere gæld end det reelle skyldte beløb.

Ad 2) Forkert registrering af forfaldsdatoen

Forældelsesfristen regnes fra den dag, gælden forfalder til betaling. I forbindelse med overførsel af en fordring til DCS er forældelsesfristen blevet anført som datoen for overførslen til systemet. Dette har resulteret i, at forældelsesfristen fremstår længere, end den reelt er.

Ifølge banken har fejlen resulteret i, at banken kan have inddrevet gæld, som var forældet, fordi forældelsesfristen er begyndt at løbe forud for det tidspunkt, hvor kravet blev lagt i DCS. Dette kan også have resulteret i uretmæssig retsforfølgning, ligesom kunder kan have indgået aftaler om at afvikle gæld, der var helt eller delvis forældet.

Ad 3) Kautionsister og meddebitorer er blevet behandlet ens

Da Danske Bank overtog BG Bank i 2001, overtog banken også BG Banks gældsportefølje. BG Banks inkassosystem havde udfordringer med at skelne mellem kautionister og meddebitorer¹, hvilket blev håndteret via manuelle kontroller. Disse problemer blev i 2004 overført i forbindelse med migrering af data til DCS, og alle debitorer, meddebitorer og kautionister blev som følge heraf behandlet ens.

Banken oplyser, at fejlen har bevirket, at banken kan have opkrævet den fulde gæld eller dele heraf flere gange, da gælden blev forsøgt inddrevet fra alle debitorer, meddebitorer og kautionister.

4) Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer

Forud for implementeringen af DCS blev der oprettet separate konti for hovedskylderen og de tilknyttede kautionister, og den fulde gæld blev således registreret på mere end en konto.

I henhold til bankens forretningsgange skulle debitor konti justeres manuelt efter, at en kunde havde betalt et afdrag, eller at der var tilskrevet renter, påløbet omkostninger eller lignende. Der skulle foretages en tilsvarende justering på konti tilhørende meddebitorer eller kautionister.

Da de eksisterende konti blev overført til DCS, kunne kautionisterne og meddebitorer ikke længere identificeres i systemerne. Det betød, at hvis en debitor betalte en gæld eller indgik et frivilligt forlig med en afviklingsordning, så ville der ikke blive foretaget en tilsvarende justering på den pågældende kautionists og/eller meddebitors konto.

Fejlen bevirker, at banken kan have opkrævet den samme gæld mere end en gang fra hver kautionist, meddebitor og hovedskyldneren. For eksempel kan en kunde have indfriet sin gæld, men gælden er stadig registreret hos meddebitor og/eller kautionist, så banken også kan have indkrævet beløbet hos meddebitor eller kautionist.

Yderligere problemstillinger

Banken har som led i Data Quality Project og Programme Athens identificeret en række yderligere faktiske eller potentielle problemstillinger, som er angivet i bilag 2.5 til bankens redegørelse. Banken har oplyst, at den er i gang med at undersøge problemstillingerne, og at den vil tage de nødvendige tiltag for at rette op på problemerne.

Tiltag for at forhindre nye fejl

Banken besluttede den 17. juni 2019 at iværksætte en række yderligere forebyggende foranstaltninger i form af en række nye manuelle kontroller:

¹ Forskellen på en meddebitor og en kautionist er, at kautionisten har fuld regres mod debitor, hvor meddebitor alene har regres på halvdelen af det forfaldne beløb.

1. Ingen nye inkassosager oprettes fra denne dato uden en forudgående manuel beregning.
2. Ingen nye sager indbringes for retten uden en forudgående manuel beregning.
3. Banken afslutter ikke igangværende sager (dvs. sager, der allerede er oprettet i DCS inden den 17. juni 2019), f.eks. i tilfælde af ønske om ekstraordinær tilbagebetaling, uden at der først foretages en manuel genberegning for at sikre, at kunden ikke har betalt banken mere, end banken har krav på.

Banken oprettede den 17. juni 2019 et korrektionsteam til at korrigere data i alle nye sager. Revisionsfirmaet Ernest & Young (EY) blev desuden hyret til at bistå med genberegningen af sagerne.

I juli 2019 foretog banken en systemændring i DCS for at sikre, at rykkergebyrer ikke længere blev indsat i et datafelt i DCS, uden at forældelsesfristen var korrekt. Dette blev gjort for at forhindre, at denne systemfejl resulterede i uretmæssig inddrivelse af gæld i nye sager.

Udover den nye manuelle kontrol, der blev indlagt for at forhindre, at nye sager bliver indbragt for retten, før der er foretaget en ny beregning, blev det den 17. december 2019 besluttet at trække alle igangværende retssager tilbage eller genberegne og korrigere dem. I forhold til retssager havde det betydning for sager verserende for fogedretten samt sager vedrørende gælds-sanering og konkursboer. Endvidere blev sager, som var overdraget til inkas-sovirksomheder, trukket tilbage.

Korrektionsteamet har genberegnet de fleste af de igangværende sager, og alle igangværende sager, hvor domstolene endnu ikke havde truffet afgørelse, blev trukket tilbage fra domstolene i februar 2020.

Banken har yderligere oplyst, at styregruppen i Data Quality Project i februar 2020 besluttede at kompensere alle kunder for deres tab som følge af de konstaterede årsager.

For yderligere at reducere risikoen for overopkrævning har banken den 10. september 2020 sat omkring 17.000 inkassosager i bero, indtil de er blevet genberegnet².

² Bankens oplyser, at antal potentielt berørte kunder udgør efter bankens oplysninger 106.000, heraf er 52.000 aktive kunder. De resterende 54.000 kunder er kunder, der ikke i dag afdrager, men som potentielt kan have et tilbagebetalingskrav.

Der er tale om sager, hvor kunden er i gang med tilbagebetalingen, og hvor der er afdraget 60 pct. eller mere af hovedstolen. Banken har vurderet, at der i disse sager er en højere risiko for, at kunderne bliver opkrævet for meget, inden sagerne når at blive genberegnet. Inddrivelsen genoptages, når den enkelte sag er gennemgået, og eventuelle fejl er rettet. Herudover bliver disse sager ikke tilskrevet renter i den periode, hvor sagen er sat i bero.

Inddrivelsen fortsætter for de 35.000 kunder, som har påbegyndt tilbagebetaling, men har tilbagebetalt mindre end 60 pct. af den oprindelige hovedstol, og hvor risikoen for overopkrævning dermed er meget lille. Selvom inddrivelsen opretholdes, tilskrives sagerne ikke renter, før en genberegning har fundet sted.

Kunder, hvis inkassosager sættes i bero, kan vælge at fortsætte betalingen. Ligeledes kan kunder, hvor inddrivelsen opretholdes, vælge at sætte betalingerne i bero, indtil sagen er genberegnet.

Banken er også i gang med foretage en række tekniske sikkerhedsforanstaltninger og forbedringer af de pågældende it-systemer med henblik på at styrke de eksisterende kontroller samt implementere yderligere kontroller.

Efter implementeringen af systemforbedringerne blev de to systemer, DCS og PF, vurderet af EY, og det blev bekræftet, at beregningerne sker korrekt baseret på korrekt datainput og korrekt anvendelse af funktionaliteten.

Banken havde allerede inden Programme Athens start i sommeren 2019 taget skridt til at købe et nyt it-system til erstatning af DCS. Banken har oplyst, at systemet nu er indkøbt.

Antal berørte kunder

Banken har oplyst, at 402.000 kunder (ca. 600.000 konti) er behandlet i DCS- og PF-systemerne i perioden 2004 til i dag, og at det omfatter både privat- og erhvervskunder.

Af de i alt 402.000 kunder blev 333.000 behandlet i DCS, 49.000 i PF-systemet, og de resterende 20.000 i begge systemer.

Ifølge nedenstående kategorisering er der i alt 106.000 kunder, som muligvis er berørt af fejlene, og som risikerer at skulle betale eller have betalt for meget tilbage til banken.

Af de 333.000 kunder, der udelukkende blev behandlet i DCS, var 152.000 kunder en del af gældsporteføljer i andre jurisdiktioner (herunder Norge, Sverige, Finland og Storbritannien). Da DCS også anvendes i andre lande end Danmark, blev der foretaget en intern undersøgelse for at få bekræftet, om

de identificerede hovedårsager også berørte inkassokunder i de andre lande. En kombination af afbødende foranstaltninger, herunder manuel afstemning, software-løsninger og nationale forældelsesfrister, har betydet, at de konstaterede systemfejl kun har berørt kunder i Danmark. PF-systemet blev ikke anvendt til behandling af kunder i lande udenfor Danmark.

105.000 af de resterende kunder havde ikke betalt af på deres gæld, da de blev overført til DCS/PF, dvs. de havde hverken betalt hovedstol, gebyrer eller rente forud for overførslen til DCS eller PF. Disse kunder er således ikke genstand for økonomisk godtgørelse.

I alt har 24.000 kunder kun været aktive i mindre end 2,5 år i relation til DCS-systemet og 3 år i relation til PF-systemet, og de er ikke overflyttet til DCS- eller PF-systemet fra et ældre inkassosystem. Disse kunder kan ikke kategoriseres under hovedårsag 1 og risikerer ikke at have betalt renter, omkostninger eller hovedstol, der er forældet, da forældelsesfristen er tre år for renter og omkostninger og 10 år for hovedstol og omkostninger tilkendt af retten.

Endelig er der i alt 15.000 kundesager, som ved stikprøvekontrol er blevet bekræftet som behandlet korrekt i både DCS- og PF-systemet. I nogle sager, der registreres i DCS, er renterne korrekt adskilt fra hovedstolen i modsætning til dem, der ellers er observeret som et resultat af hovedårsag 1, hvor renterne fejlagtigt er lagt oveni hovedstolen.

Banken har på nuværende tidspunkt gennemgået 17.000 kunder og identificeret 900 kunder, som har krav på kompensation. Ud fra disse resultater skønner banken, at mellem 10.000 og 15.000 kunder kan være økonomisk påvirket. Af disse kunder vil nogen skulle modtage en økonomisk kompensation efter gennemgangen af deres sag. Det er kunder, som er færdige med at afdrage deres gæld. For kunder, som fortsat har gæld til banken, vil kompensationen ikke blive udbetalt. I stedet vil den blive modregnet i den anden gæld, kunden har til Danske Bank, så denne gæld bliver nedbragt med et beløb svarende hertil.

Kompensation

Banken har oplyst, at den typiske kompensation – enten ved modregning i anden gæld eller ved kontant udbetaling – ligger på 1.000-2.000 kr. Beløbet kan dog i nogle sager være meget højere. Banken erkender, at der er kunder (især i PF-systemet), der er berettiget til en højere kompensation, og der vil også være kunder, der kun er berettiget til et mindre beløb.

Herudover vil en række kunder, som ikke har lidt noget økonomisk tab (dvs. kunder, der ikke har betalt af på deres gæld, og kunder, der har haft aktive inkassosager i mindre end 3 år), ikke få deres sager genberegnet.

Usikkerhed og udeståender

Finanstilsynet bemærker, at der i forhold til fastsættelse af kompensation for den enkelte kunde er udarbejdet en model, der er udviklet af EY for Danske Bank. Banken anfører, at modellen er baseret på bankens principper for kompensation ved, at der laves et skøn, der er til kundens fordel, når den underliggende datakvalitet ikke giver mulighed for et mere præcist skøn (et konservativt skøn over opkrævningen af for store beløb).

Endvidere udestår der, jf. bilag 2.5 til bankens redegørelse, en række yderligere forhold, der afventer yderligere afklaring.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det fremgår af § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Der er fastsat nærmere regler i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, herunder kravet om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 3 i bekendtgørelsen.

Reglerne om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. Reglerne skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder, og bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

Finanstilsynets vurdering

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne tilsiger, at når en bank konstaterer fejl ved sine systemer, så skal fejlene adresseres, og alle handlinger, der fremadrettet kan skade kunderne, skal ophøre. Banken vil ligeledes være forpligtet til at berigtige fejl overfor kunderne og sikre, at kunderne ikke lider tab som følge af de begåede fejl.

Finanstilsynet kan konstatere, at bankens centrale gældsinddrivelsessystem DCS siden etableringen i 2004 har leveret et fejlbehæftet datagrundlag for bankens gældsinddrivelse. Banken har løbende etableret visse kompenserende foranstaltninger i form af manuelle efterberegninger, men dette er ikke sket systematisk før 2019, og det har ført til, at banken har foretaget uretmæssig gældsinddrivelse hos et på nuværende tidspunkt ukendt antal kunder.

Finanstilsynet konstaterer også, at det af bankens redegørelse fremgår, at banken har været vidende om, at der var problemer med gældsinddrivelsessystemet, men at den først indledte en grundig og tilbunds gående undersøgelse af problemernes årsager og omfang, da den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske afdeling på baggrund af erfaringer opnået i perioden fra marts 2018 til september 2018 indså, at der vedvarende var sager, som krævede manuelle korrektioner, og at der var behov for at undersøge årsagen hertil.

En bank er forpligtet til altid at sikre sig, at de økonomiske krav, den rejser overfor sine kunder, er retskraftige. Det har Danske Bank ikke gjort.

Finanstilsynet finder, at banken derved har overtrådt god skik i forhold til disse kunder. Finanstilsynet anser det for det dybt kritisabelt, at banken igennem en meget lang årrække har tilsidesat hensynet til kunderne.

Det fremgår af Danske Banks underretning til Finanstilsynet d. 6. juni 2019, at banken havde konstateret systemiske fejl i dens gældsinddrivelsessystemer, og at den ville foretage analyser og tage skridt til at udbedre fejlene og kompensere kunderne.

Finanstilsynet fik under det efterfølgende forløb forståelse af, at banken ville foretage manuelle korrektioner for at sikre, at både nye og nuværende inkassosager ikke førte til fejlinddrivelse. Dette har vist sig ikke at være tilfældet.

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunder tilsiger efter Finanstilsynets opfattelse, at banken kort tid efter 6. juni 2019 burde have sikret sig, at den fremadrettet ikke inddrev beløb, som banken ikke havde krav på, ved at standse inddrivelsen i alle aktive inkassosager, medmindre den kunne etablere kompenserende foranstaltninger, der kunne eliminere risikoen for fejlindkrævninger.

Finanstilsynet anerkender, at banken i maj 2019 traf beslutning om at kompensere alle berørte kunder, så kunder, der i undersøgelsesfasen betaler banken penge, de ikke skylder, ikke på længere sigt ville lide økonomiske tab. Finanstilsynet finder imidlertid ikke, at en sådan fremgangsmåde er tilstrækkelig og forenelig med god skik.

Finanstilsynet finder også, at banken var forpligtet til at oplyse kunder, der kunne være berørt af bankens fejlagtige gældinddrivelse, om, at banken havde konstateret fejl i systemet, og at den enkelte kunde potentielt kunne indbetale penge til banken, som vedkommende ikke skyldte, så snart banken var klar over, at en kunde potentielt kunne være påvirket. Det er således ikke i overensstemmelse med god skik at udskyde kundekommunikationen til det

tidspunkt, hvor banken måtte have det fulde overblik over identiteten på de kunder, der havde været udsat for uberettiget gældsinddrivelse.

Banken har således efter Finanstilsynets opfattelse tilsidesat sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne ved efter 6. juni 2019 at have fortsat inddrivelse overfor eksisterende inkassokunder uden at sikre sig, at uberettiget opkrævning ikke forekom, og ved at undlade at informere alle kunder, som kunne være berørt af fejlene, så snart banken blev bekendt med disse kunders identitet.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank at standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, som vedkommende ikke skylder, og sikre, at det sker uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte inddrivelse af deres gæld i bero uden yderligere omkostninger for kunden.

Finanstilsynet påbyder også banken ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som banken nu har identificeret kan være berørt af fejlene i systemet, om det.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget har opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at træffe foranstaltninger, der sikrer, at eventuel fejl opkrævning ophører så snart fejlen er konstateret, og ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af den konstaterede fejl.

Finanstilsynet forventer desuden, at banken vil tage skridt til at sikre, at kunderne bliver kompenseret for deres tab.

Finanstilsynet har ikke med denne afgørelse taget stilling til, hvorvidt de foranstaltninger, banken har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens systemer, er tilstrækkelige. Finanstilsynet anmoder om relevant dokumentation for opfyldelsen af påbuddene og vil i opfølgningen på påbuddene også have fokus på denne dokumentation. Opfølgningen på påbuddene vil desuden først blive afsluttet, når banken har afsluttet udbetalingen af compensation til de berørte kunder.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes 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@naevnenes-

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

Offentliggørelse

Det fremgår af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside. Det vil af offentliggørelsen fremgå, at påbuddene er adresseret mod Danske Bank, da bankens praksis har medført, at nogle af bankens kunder har et erstatningskrav mod banken.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
Kontorchef

Anne Aarup Fenger
Specialkonsulent

63

From: Bert Paul J Verdoodt <bert.verdoodt@danskebank.dk>
Sent: 16. september 2020 19:29 (UTC +02)
To: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>
Subject: RE: Påbud_sendt i høring til DB

Dear Anne,

Thank you for your email.

We will consider the draft and will let you know tomorrow re deadline.

Kind regards,

Bert

Bert Verdoodt
Head of Regulatory Affairs

Danske Bank

Mobile +45 24 47 81 49
Email bert.verdoodt@danskebank.dk
Niels Juels Gade 7, DK-1092 Copenhagen K

From: Anne Aarup Fenger (FT) [mailto:AAF@ftnet.dk]
Sent: 16. september 2020 18:11
To: Bert Paul J Verdoodt
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT)
Subject: Påbud_sendt i høring til DB

Dear Bert,

As promised I send you the FSA's draft for decision in the good conduct case for your review.
Your comments concerning the draft must be sent to me or Ulla Brøns Petersen on Thursday 17th of September COB. Let me know if you have trouble making the deadline.

In case of questions you can contact me or Ulla.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>

www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Danske Bank A/S CVR-nr. 61126228 – København

Denne mail kan indeholde fortrolig information. Har du modtaget mailen ved en fejl, beder vi dig derfor informere afsender om fejlen – og efterfølgende slette mailen i dit system uden at videresende eller kopiere den. Selv om mailen og vedhæftede bilag efter vores overbevisning er fri for virus og andre fejl, som kan påvirke computeren eller it-systemet, hvor den modtages og læses, åbnes den på modtagerens eget ansvar. Vi påtager os ikke noget ansvar for tab og skade, som er opstået i forbindelse med at modtage og bruge mailen.

Please note that this message may contain confidential information. If you have received this message by mistake, please inform the sender of the mistake, then delete the message from your system without making, distributing or retaining any copies of it. Although we believe that the message and any attachments are free from viruses and other errors that might affect the computer or IT system where it is received and read, the recipient opens the message at his or her own risk. We assume no responsibility for any loss or damage arising from the receipt or use of this message.

65

From: Bert Paul J Verdoodt <bert.verdoodt@danskebank.dk>
Sent: 18. september 2020 00:41 (UTC +02)
To: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>
Subject: RE: Påbud_sendt i høring til DB

Dear Anne,

I attach our response to the consultation on the draft decision.

Kind regards,

Bert

Bert Verdoodt
Head of Regulatory Affairs

Danske Bank

Mobile +45 24 47 81 49
Email bert.verdoodt@danskebank.dk
Niels Juels Gade 7, DK-1092 Copenhagen K

From: Bert Paul J Verdoodt
Sent: 16. september 2020 19:30
To: 'Anne Aarup Fenger (FT)'
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT)
Subject: RE: Påbud_sendt i høring til DB

Dear Anne,

Thank you for your email.

We will consider the draft and will let you know tomorrow re deadline.

Kind regards,

Bert

Bert Verdoodt
Head of Regulatory Affairs

Danske Bank

Mobile +45 24 47 81 49
Email bert.verdoodt@danskebank.dk
Niels Juels Gade 7, DK-1092 Copenhagen K

From: Anne Aarup Fenger (FT) [<mailto:AAF@ftnet.dk>]
Sent: 16. september 2020 18:11
To: Bert Paul J Verdoodt <bert.verdoodt@danskebank.dk>
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>
Subject: Påbud_sendt i høring til DB

Dear Bert,

As promised I send you the FSA's draft for decision in the good conduct case for your review. Your comments concerning the draft must be sent to me or Ulla Brøns Petersen on Thursday 17th of September COB. Let me know if you have trouble making the deadline.

In case of questions you can contact me or Ulla.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Danske Bank A/S CVR-nr. 61126228 – København

Denne mail kan indeholde fortrolig information. Har du modtaget mailen ved en fejl, beder vi dig derfor informere afsender om fejlen – og efterfølgende slette mailen i dit system uden at videresende eller kopiere den. Selv om mailen og vedhæftede bilag efter vores overbevisning er fri for virus og andre fejl, som kan påvirke computeren eller it-systemet, hvor den modtages og læses, åbnes den på modtagerens eget ansvar. Vi påtager os ikke noget ansvar for tab og skade, som er opstået i forbindelse med at modtage og bruge mailen.

Please note that this message may contain confidential information. If you have received this message by mistake, please inform the sender of the mistake, then delete the message from your system without making, distributing or retaining any copies of it. Although we believe that the message and any attachments are free from viruses and other errors that might affect the computer or IT system where it is received and read, the recipient opens the message at his or her own risk. We assume no responsibility for any loss or damage arising from the receipt or use of this message.

The Danish Financial Supervisory Authority

Århusgade 110

DK-2100 København

(Sent by email to aaf@ftnet.dk and ubp@ftnet.dk)

Danske Bank A/S

Holmens Kanal 2-12

DK-1092 København K

Tel. +45 33 44 00 00

danskebank.dk

17 September 2020

**Response to consultation on the draft decision "Påbud for fejl i gældsinddrivelsessystemer"
J.nr. 6252-0349**

INTRODUCTION

Danske Bank A/S (Danske Bank or the Bank) refers to the Danish Financial Supervisory Authority's (DFSA) draft decision sent to us on 16 September 2020, which we have been offered the opportunity to comment on.

We would like to reiterate we regret any difficulties caused to our customers. The Bank took mitigating actions in June 2019 together with the remediation intentions formulated early on in this process so that the risk of over-collection for our customers would be significantly reduced. The Bank also determined that in any case of over-collection our customers would be compensated.

We have set out our comments on the draft decision below in chronological order based on which section or paragraph in the letter our comment relates to. Where possible and appropriate, we have proposed alternative language that would address our relevant comments.

1: Page 1 - Paragraph 1 and paragraph 2

Paragraph 1

We suggest that last sentence in the first paragraph is amended to make it clear that the fundamental issues were first addressed in 2019 rather than in 2018. While it is correct that the new understanding of the systemic nature may have emerged in 2018, the issues were first addressed in 2019. We therefore suggest the sentence amended as follows:

"It applies in particular to the fact that the fundamental issues were not addressed until 2019 ~~2018~~."

Paragraph 2

In the second paragraph the DFSA speaks of the Estonia and Flexinvest Fri matters and draws certain comparisons. We suggest that the DFSA's observations refer to historic matters and to the Bank more broadly. We therefore suggest the following revised wording:

"The FSA assesses that the issues confirm some of the observations made by the FSA in connection with both its ongoing supervision and the large cases such as Estonia and Flexinvest Fri in terms of inadequate data quality and governance as well as ~~of~~, historically, the Bank and its management's ~~and the compliance function's~~ handling of issues. In these areas, the bank has received a number of orders that it is in the process of complying with."

2: Page 2 - Effect of orders no. 1 and 2

As previously explained to the DFSA a reasonable timeframe is needed to implement these orders in a prudent manner and it is in our view not possible to ensure immediate compliance with the orders. We therefore suggest that the following wording is added to the language regarding the effect of the orders:

"The orders are effective immediately and should therefore be complied with by Danske Bank as quickly as practically possible."

We assume that order 2 relates to the customers from whom we will pause collecting from. Therefore we suggest changing order 2 into a wording which outlines the following:

"To notify all customers who may be affected by wrongful debt collection as comprised by order 1 by means of individual communication."

3: Page 2 - Practical implications of orders no. 3 and 4

In recognition of the practical implications of the order 3 and 4 we suggest the following amendments to the orders:

"The FSA orders Danske Bank to

3. take appropriate measures ensuring that the risk of any incorrect collection is stopped or limited to an acceptable level as soon as the error has been identified
4. notify affected customers by means of individual communication as soon as the bank has established with a sufficient degree of certainty that the customer belongs to a group that may be affected by the errors identified"

4: Page 7 – Measures and initiatives taken to prevent new flaws and errors

On page 7 after the following paragraph, we suggest that the following wording is inserted as a new paragraph to explain the rationale for the bank continuing debt collection:

3. "No ongoing cases (that is, cases already registered in the DCS prior to 17 June 2019) would be finally closed by the bank, for example, in case of a request for extraordinary repayment, without the case being manually recalculated to ensure that the customer has not paid the bank more than the bank was owed."

"Based on the mitigating actions as formulated above and the intention, as set out in the ORIS as of 6 June 2019, to compensate overcollected customers the bank continued collecting debt, recognizing a general customer wish to continue to reduce their debt."

5: Page 7 – Measures and initiatives taken to prevent new flaws and errors

To clarify the position we suggest the following wording is added:

"Moreover, the bank has informed the FSA that in February 2020, the steering committee of the ~~Data Quality Project~~ Programme Athens further formalized the remediation principles ~~decided~~ to compensate all customers for losses resulting from the identified root causes."

6: Page 10 - Consequences of breach of good practice requirement

The Bank agrees to fully compensate all customers that have suffered a loss as a result of identified root causes, including customers that would not have a legal claim for compensation e.g. due to time limitation. We are however concerned that the current wording in the decision implies an objective liability for financial undertakings acting in breach of the good practice requirements, which we do not agree with.

Therefore, we suggest the following revised wording:

"The obligation to act fairly and loyally towards customers stipulates that a bank must address errors when it identifies such errors in its systems and discontinue all actions likely to harm customers in future. The bank will also be under an obligation to rectify errors vis-a-vis customers and to compensate customers for any losses suffered as a result of a bank's negligence or wilful conduct in accordance with the general rules of Danish law ~~ensure that they do not suffer losses as a result of the errors made.~~"

7: Page 11 - Stop of wrongful debt collection

In the fifth paragraph on page 11, the DFSA states that the DFSA during the course of events after 6 June 2019 got the understanding that the Bank would make manual corrections in order to prevent both new and existing debt collection cases from leading to wrongful debt collection.

To reflect the measures that the Bank did take to mitigate risk of overcollection, we suggest the following wording to be added to the relevant paragraph:

"During the subsequent course of events, the FSA understood that the bank would make manual corrections in order to prevent both new and existing debt collection cases from leading to wrongful debt collection. As of 17 June 2019 no new debt collection cases were initiated without prior manual calculation and no existing cases were closed in the Bank without a final recalculation."

8: Page 11 - Timing of action and acceptable level of risk

In the sixth paragraph on page 11, the DFSA states that the Bank should already "shortly after 6 June 2019" have ensured that it from that point in time did not collect debt unless it was in a position to eliminate the risk of wrongful collection. In our view, both the timing requirement and the acceptable level of risk are too harsh.

Based on the information available in June 2019, we did not have a full understanding of the population of customers at risk of overcollection. Accordingly we wanted to avoid keeping our customers in debt longer than needed.

In our view, it should be sufficient just to reduce the risk to "an acceptable level" as there will always be some level of risk of errors. This should also be viewed in light of the fact that all customers would be compensated.

We therefore suggest the following revised wording:

"In the opinion of the FSA, the obligation to act fairly and loyally towards customers dictates that the bank, ~~shortly after 6 June 2019~~ should have taken steps earlier to ensure that it did not collect debt from that point onwards to which it was not entitled by discontinuing collection in all active debt collection cases unless it was in a position to set up compensatory measures to ~~eliminate~~ reduce the risk of wrongful collection to an acceptable level."

9: Other factual comments

9.1 Page 6 - Impact of root cause 3

We request that the paragraph beginning with "Banken oplyser" be amended as follows in order for it to accurately reflect the facts:

"The bank has informed the FSA that this flaw may have caused the bank to collect the full debt or parts thereof more than once, since it attempted to collect the debt from ~~all~~ certain debtors, co-debtors and guarantors."

I

9.2 Page 6 – Basis of root cause 4

In the first paragraph describing the basis of root cause 4 we would like to reflect that the root cause also stems from the migration of the BG Bank debt portfolio:

"Root cause 4 is similarly a consequence of the incorrect migration of the data from the BG Bank debt portfolio to DCS in 2004."

9.3 Clarification in respect of "live" insolvency cases

After submission of our response letter, we have established that our description in the letter regarding recalculation or withdrawal of all "live" insolvency cases was not completely accurate. In the letter we wrote that all "live" court cases had either been recalculated or withdrawn. However, this is only correct with respect to the live courses within the GRDM business area. Insolvency cases are also being handled by the Insolvency Department and in respect of the live cases within this area the mitigating action has not been to withdraw any non-recalculated cases, but rather to adopt a new manual procedure pursuant to which a "fast-track" recalculation is carried out in the event a trustee notifies the Bank that the trustee is planning to carry out a claim review (in Danish: *fordringsprøvelse*).

To reflect this understanding we suggest the following revision of the fourth paragraph on page 7:

"In addition to the new manual controls implemented to stop new cases being brought before a court before recalculation has been made, it was with respect to court cases within GRDM decided on 17 December 2019 to withdraw all current court cases or to recalculate and correct them. With respect to court cases within the Insolvency Department we understand that manual procedures have been adopted to ensure that a case is not closed by the trustee and dividends paid out without a prior recalculation having been made. With regard to court cases, this may impact current cases heard by the bailiff's court and cases involving debt relief and bankruptcy estates. Furthermore, cases that had been handed over to collection agencies were withdrawn."

9.4 Page 9 - Recalculation of debt of customers not subject to any financial loss

The last paragraph on page 9 should be amended as follows to reflect that the debt of customers not subject to any financial loss will actually have their debt recalculated:

"In addition, a number of customers not subject to any financial loss (these are non-payers and debt collection customers active for less than three years) will ~~not~~ have their cases recalculated with correction of the customers' debt."

--oo0oo--

Yours sincerely

Frans Woelders
Chief Operating Officer

Rob de Ridder
Head of CSD

Finanstilsynet

Århusgade 110

2100 København Ø

(sendt pr. e-mail til aaf@ftnet.dk og ubp@ftnet.dk)

Danske Bank A/S

Holmens Kanal 2-12

1092 København K

Telefon 33 44 00 00

www.danskebank.dk

17. september 2020

**Svar på høring af udkast til afgørelsen "Påbud for fejl i gældsinddrivelsessystemer"
J.nr. 6252-0349**

INDLEDNING

Danske Bank A/S (Danske Bank eller banken) henviser til Finanstilsynets udkast til afgørelse, som vi modtog den 16. september 2020, og som vi har fået mulighed for at kommentere.

Vi vil gerne gentage, at vi beklager ethvert besvær forårsaget for vores kunder. Banken foretog i juni 2019 en række tiltag, der sammen med de kompensationsintentioner vi formulerede tidligt i processen, betydeligt reducerede risikoen for overopkrævning. Banken fastslog derudover i et hvert tilfælde af overopkrævning, at kunderne ville blive kompenseret.

Vi har nedenfor fremsat vores kommentarer til udkastet til afgørelse i kronologisk rækkefølge på grundlag af det enkelte punkt eller afsnit i brevet, som vores kommentar vedrører. Vi har, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt, foreslået en alternativ formulering, der indarbejder vores relevante kommentarer.

1: Side 1 – afsnit 1 og afsnit 2

Afsnit 1

Vi foreslår, at sidste sætning i første afsnit ændres, således at det tydeliggøres, at der gik frem til 2019 og ikke 2018, før de fundamentale problemer blev adresseret. Selv om det er korrekt, at den nye forståelse af problemernes systemiske omfang kan have stået klart i 2018, blev problemstillingerne først adresseret i 2019. Vi foreslår derfor, at sætningen ændres som følger:

"Det gælder i særdeleshed, at der skulle gå frem til 2019 ~~2018~~, før de fundamentale problemer blev adresseret."

Afsnit 2

I andet afsnit henviser Finanstilsynet til sagerne om Estland og Flexinvest Fri og drager visse paralleller. Vi foreslår, at det gøres klart, at der henvises til historiske sager og til banken i mere general forstand. Vi foreslår derfor følgende ændrede ordlyd:

"Finanstilsynet vurderer, at problemerne bekræfter nogle af de observationer, som Finanstilsynet har gjort såvel i forbindelse med sit løbende tilsyn som i forbindelse med de større sager om Estland og Flexinvest Fri i forhold til utilstrækkelig datakvalitet og governance samt, historisk set, bankens og dens ledelses ~~og compliancefunktionens~~ håndtering af problemsager. Banken har på disse områder fået en række påbud, som banken er i færd med at efterleve.

2: Side 2 – ikrafttræden af påbud 1 og 2

Som tidligere meddelt Finanstilsynet er det nødvendigt med en rimelig tidsramme for at efterleve disse påbud på behørig vis, og det er efter vores mening ikke muligt at sikre øjeblikkelig efterlevelse af påbuddene. Vi foreslår derfor, at følgende formulering indsættes i sætningen om påbuddenes ikrafttræden:

"Påbuddene har øjeblikkelig virkning og bør derfor efterleves af Danske Bank så hurtigt som praktisk muligt."

Vi antager, at påbud 2 relaterer sig til de kunder, for hvem vi vil sætte gældsinddrivelsen i bero. Vi foreslår derfor at ændre påbud 2 til en formulering, der beskriver følgende:

Ved individuel kommunikation at orientere alle kunder, der kan være berørt af uretmæssig inddrivelse og omfattet af påbud 1, herom.

3: Side 2 – Konkrete konsekvenser af påbud 3 og 4

I anerkendelse af de praktiske følger af påbud 3 og 4 foreslår vi følgende ændringer til disse påbud:

"Finanstilsynet påbyder banken at

3. træffe passende foranstaltninger, der sikrer, at risikoen for eventuel fejloptrævning ophører eller begrænses til et acceptabelt niveau, så snart fejlen er konstateret
4. ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl."

4: Side 7 – Tiltag for at forhindre nye fejl

På side 7 efter følgende afsnit foreslår vi at indsætte følgende formulering som et nyt afsnit for at forklare baggrunden for, at banken fortsætter gældsinddrivelse:

3. "Banken afslutter ikke igangværende sager (dvs. sager, der allerede er oprettet i DCS inden den 17. juni 2019), f.eks. i tilfælde af ønske om ekstraordinær tilbagebetaling, uden at der først foretages en manuel genberegning for at sikre, at kunden ikke har betalt banken mere, end banken har krav på."

"På baggrund af de afbødende foranstaltninger som beskrevet ovenfor og intentionen om som anført i ORIS-indberetningen af 6. juni 2019 at kompensere kunder, der har betalt for meget på deres gæld, fortsatte banken sin gældsinddrivelse i anerkendelse af vores kunders generelle ønske om at reducere deres gæld."

5: Side 7 – Tiltag for at forhindre nye fejl

For at præcisere situationen foreslår vi at tilføje følgende formulering:

”Derudover har banken orienteret Finanstilsynet om, at styregruppen for ~~Data Quality Project~~ Programme Athens i februar 2020 formaliserede principperne for korrigerende yderligere således, at alle kunder ville blive kompenseret for tab, der kan henføres til de konstaterede hovedårsager.”

6: Side 10 – Konsekvenser af overtrædelse af reglerne om god skik

Banken accepterer fuldt ud at betale kompensation til alle kunder, der har lidt tab som følge af de konstaterede hovedårsager, herunder kunder, der ikke ville have et retligt krav på erstatning, f.eks. på grund af forældelsesfrister. Vi er dog bekymrede over, at den nuværende ordlyd i afgørelsen indebærer et objektivt ansvar for finansielle virksomheder, der handler i strid med reglerne om god skik, hvilket vi ikke er enige i.

Vi foreslår derfor følgende ændrede ordlyd:

”Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt over for kunderne tilsiger, at når en bank konstaterer fejl ved sine systemer, så skal fejlene adresseres, og alle handlinger, der fremadrettet kan skade kunderne, skal ophøre. Bankens vil ligeledes være forpligtet til at berigtige fejl over for kunderne og at kompensere kunderne for ethvert tab, som de måtte lide som følge af bankens uagtsomhed eller forsætlige handlinger i henhold til de almindelige regler i dansk ret.” ~~sikre, at kunderne ikke lider tab som følge af de begåede fejl.~~

7: Side 11 – Ophør med uretmæssig gældsinddrivelse

Finanstilsynet anfører i femte afsnit på side 11, at Finanstilsynet under forløbet efter den 6. juni 2019 fik den forståelse, at banken ville foretage manuelle korrektioner for sikre, at både nye og nuværende inkassosager ikke førte til uretmæssig inddrivelse.

Med henblik på at afspejle de foranstaltninger, som banken tog for at mindske risikoen for overopkrævning, foreslår vi at tilføje følgende ordlyd til det relevante afsnit:

”Finanstilsynet fik under det efterfølgende forløb forståelse af, at banken ville foretage manuelle korrektioner for at sikre, at både nye og nuværende inkassosager ikke førte til fejlinddrivelse. Pr. 17. juni 2019 er der ikke påbegyndt nogen nye gældsinddrivelsessager uden forudgående manuel beregning, og ingen igangværende sager er lukket af banken uden en endelig genberegning.”

8: Side 11 – Timing for foranstaltninger og acceptabelt risikoniveau

Finanstilsynet anfører i sjette afsnit på side 11, at banken allerede ”kort efter 6. juni 2019” burde have sikret sig, at den ikke fremadrettet opkrævede beløb, medmindre den kunne eliminere risikoen for uretmæssig inddrivelse. Vi mener, at både kravet om timing og det acceptable risikoniveau er for skrappe.

På grundlag af oplysninger, der var tilgængelige i juni 2019, havde vi ikke fuldt kendskab til gruppen af kunder, hvor der var risiko for overopkrævning. Vi ville undgå at holde vores kunder i gæld længere end nødvendigt.

Efter vores opfattelse bør det være tilstrækkeligt blot at reducere risikoen til ”et acceptabelt niveau”, da der altid vil være en vis risiko for fejl. Dette skal også ses i lyset af, at alle kunder vil få kompensation.

Vi foreslår derfor følgende ændrede ordlyd:

”Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt over for kunder tilsiger efter Finanstilsynets opfattelse, at banken ~~kort tid efter~~ på et tidspunkt mellem 6. juni 2019 og 31. oktober 2019, da banken opdaterede tilsynet, burde have sikret sig, at den fremadrettet ikke inddrev beløb, som banken ikke havde krav på, ved at standse inddrivelsen i alle aktive inkassosager, medmindre den kunne etablere kompenserende foranstaltninger, der kunne ~~eliminere~~ nedbringe risikoen for fejlindkrævninger til et acceptabelt niveau.”

9: Andre faktuelle bemærkninger

9.1 Side 6 – Konsekvenserne af hovedårsag 3

Vi anmoder om, at det afsnit, der begynder med "Banken oplyser", ændres som følger således, at det afspejler de faktiske forhold:

"Banken oplyser, at fejlen har bevirket, at banken kan have opkrævet den fulde gæld eller dele heraf flere gange, da gælden blev forsøgt inddrevet fra ~~alle~~ visse debitorer, meddebitorer og kautionister."

9.2 Side 6 – Grundlaget for hovedårsag 4

Vi ønsker, at det første afsnit, der beskriver grundlaget for hovedårsag 4, afspejler, at hovedårsagen også skyldes migreringen af BG Bank gæld portefølje:

"Hovedårsag 4 er tilsvarende en konsekvens af den ukorrekte migrering af data fra BG Banks gældsportefølje til DCS i 2004."

9.3 Afklaring i forhold til verserende konkurssager

Efter at have indsendt vores redegørelse har vi fastslået, at vores beskrivelse i brevet om genberegning eller tilbagetrækning af alle verserende insolvenssager ikke var helt præcis. I brevet skrev vi, at alle verserende retssager enten var blevet genberegnet eller trukket tilbage. Dette er dog kun korrekt med hensyn til verserende sager på GRDMs område. Konkursboer behandles også af Insolvency afdelingen, og i forbindelse med de verserende sager på dette område har de afbødende foranstaltninger ikke været at trække ikke-genberegnete sager tilbage, men snarere at etablere en ny manuel procedure, hvorefter der foretages en "fast-track"-genberegning, hvis en bobestyrer meddeler banken, at denne planlægger at foretage en fordringsprøvelse.

For at afspejle dette foreslår vi følgende ændring af fjerde afsnit på side 7:

"Ud over den nye manuelle kontrol, der blev indlagt for at forhindre, at nye sager bliver indbragt for retten, før der er foretaget en ny beregning, blev det den 17. december 2019 med hensyn til retssager inden for GRDMs område besluttet at trække alle igangværende retssager tilbage eller genberegne og korrigere dem. I forhold til retssager på Insolvency-området er det tilsynets forståelse, at der var implementeret manuelle procedurer for at sikre, at en sag ikke blev lukket af bobestyreren og dividende udbetalt, før der var sket genberegning. I forhold til retssager havde det betydning for sager verserende for fogedretten samt sager vedrørende gældssanering og konkursboer. Endvidere blev sager, som var overdraget til inkassovirksomheder, trukket tilbage."

9.4 Side 9 – Genberegning af gæld for kunder, der ikke har lidt økonomisk tab

Sidste afsnit på side 9 bør ændres således at det fremgår, at kunder, der ikke har lidt noget økonomisk tab, faktisk vil få deres gæld omregnet:

"Herudover vil en række kunder, som ikke har lidt noget økonomisk tab (dvs. kunder, der ikke har betalt af på deres gæld, og kunder, der har haft aktive inkassosager i mindre end 3 år), ~~ikke~~ få deres sager genberegnet med korrektion af deres gæld."

--oo0oo--

Med venlig hilsen

Frans Woelders
Chief Operating Officer

Rob de Ridder
Head of CSD

67

From: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Sent: 21. september 2020 12:01 (UTC +02)
To: ft_breve@danskebank.dk <ft_breve@danskebank.dk>
Cc: bert.verdoodt@danskebank.dk <bert.verdoodt@danskebank.dk>; Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>; Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>; Jesper Meyer (FT) <JME@FTNET.DK>; dto@danskebank.dk <dto@danskebank.dk>
Subject: Afgørelse fra Finanstilsynet

Til Danske Bank A/S,

Se vedhæftet Finanstilsynets afgørelse af d.d.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

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

21. september 2020

Ref. AAF

J.nr. 6252-0349

Påbud for fejl i gældsinddrivelsessystemer

Afgørelse

Finanstilsynet vurderer, at Danske Bank koncernen (Danske Bank eller banken) har handlet i strid med god skik ved siden i hvert fald 2004 at have anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer med den konsekvens, at et ukendt antal kunder er blevet opkrævet penge, som banken ikke var berettiget til. Finanstilsynet anser dette forhold som en grov overtrædelse af god skik-reglerne. Det gælder i særdeleshed, at der skulle gå frem til 2019, før de fundamentale problemer blev adresseret.

Finanstilsynet vurderer, at problemerne bekræfter nogle af de observationer, som Finanstilsynet har gjort såvel i forbindelse med sit løbende tilsyn som i forbindelse med de større sager om Estland og Flexinvest Fri i forhold til mangler i datakvalitet og governance samt, historisk set, bankens håndtering af problemsager. Banken har på disse områder fået en række påbud, som banken er i færd med at efterleve.

Desuden vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at banken ikke tog skridt til at sikre sig, at banken stoppede med at inddrive beløb, som banken ikke havde krav på. Herudover vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at kunder, der kunne være berørt af fejlene i gældsinddrivelsessystemet, ikke er blevet informeret herom. En sådan orientering burde have fundet sted, så snart banken havde viden om, at en kunde tilhørte gruppen af potentielt påvirkede kunder.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank følgende for at efterleve kravet om at drive virksomhed i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis på bankområdet samt kravet om at behandle bankens kunder redeligt og loyalt, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder:

1. At standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, vedkommende ikke skylder, og sikre, at dette sker

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

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

ERHVERVS MINISTERIET

uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden.

2. Ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kan være berørt af fejlagtig gældinddrivelse, om det.

Påbuddene har øjeblikkelig virkning.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget kan have opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at

3. træffe foranstaltninger, der sikrer, at risikoen for eventuel fejloptrækning ophører eller begrænses til et acceptabelt niveau, så snart fejlen er konstateret
4. ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl.

Danske Bank skal inden en måned fra dags dato underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

Baggrund

Danske Bank fulgte den 31. oktober 2019 op på en tidligere information fra juni 2019 til Finanstilsynet om, at banken havde identificeret en sag i relation til bankens gældsinddrivelsessystemer, herunder særligt bankens "Debt Collection System" (DCS).

Det fremgik af disse underretninger, at banken, da den blev bekendt med, at der var tale om systemiske fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer, havde iværksat en undersøgelse med henblik på at afdække årsagerne til og afhjælpe problemerne. Desuden fremgik det, at banken ville sikre, at de berørte kunder blev identificeret og tilstrækkelig kompenseret.

Finanstilsynet vurderede på baggrund af disse underretninger og en efterfølgende dialog med banken, at de foranstaltninger, banken havde taget og efterfølgende tog, ikke gav grundlag for at starte en god skik-sag, henset til at det var Finanstilsynets opfattelse, at banken havde sikret sig, at der var rettet op på de konstaterede fejl.

Den 31. august 2020 gengav flere medier oplysninger, der rejste tvivl om bankens håndtering af problemerne i gældsinddrivelsessystemet.

Finanstilsynet anmodede derfor på erhvervsministerens foranledning den 31. august 2020 Danske Bank om at redegøre for forløbet med fejl i gældsinddrivelsessystemet.

Danske Bank har den 10. september 2020 sendt sin redegørelse til Finanstilsynet.

Danske Banks redegørelse

Danske Bank har oplyst, at banken i dag har to gældsinddrivelsessystemer:

- 1) Debt Collection System (DCS), der anvendes til misligholdt gæld på almindelige bankprodukter, og
- 2) Personlig Fordring (PF), der håndterer misligholdt gæld i forbindelse med realkreditlån ydet af Realkredit Danmark A/S, hvor pantet ikke har været tilstrækkeligt til at indfri gælden. Langt hovedparten af de tilfælde, hvor der er blevet opkrævet for meget hos kunderne, er gæld inddrevet via DCS.

Ad 1)

DCS blev implementeret i 2004 for at centralisere gældsinddrivelsen på tværs af banken. Gældsinddrivelsen foregik indtil da i de enkelte filialer, understøttet af PF-systemet og supplerende systemer (Lotus Notes, papirarkiver og Excel-ark). De forskellige systemer havde imidlertid en række systemiske svagheder – indbygget fejl – som en række manuelle processer var etableret for at afbøde effekten af. Der var også systemiske problemer, der var overført i forbindelse med overtagelsen af BG Banks inkassosystem i 2001.

I forbindelse med, at banken tog det nye system i brug, skulle eksisterende data vedrørende al udestående misligholdt gæld flyttes fra det gamle system til DCS. De fejl, der eksisterede i relation til visse kunders gæld, blev også overført til DCS. Samtidig opstod der nye fejl i registreringen som følge af kodningen af DCS-systemet.

Det fremgår, at banken allerede fra implementeringen af DCS havde kendskab til iboende fejl i den data, der blev overført til DCS.

Efter implementeringen af DCS var gældsinddrivelsen præget af et højt antal manuelle processer, hvor data fra systemet blev sammenholdt med de fysiske kundemapper. Desuden blev der i 2007 oprettet et såkaldt "korrektions-team", der havde til formål løbende at korrigere fejlbehæftede sager i DCS.

Sideløbende med disse initiativer lancerede banken imidlertid i 2009 et LEAN-initiativ. LEAN havde til formål at strømline eksisterende forretningsprocesser i et forsøg på at blive mere effektiv i sagsbehandlingen.

Bankens øgede fokus på LEAN betød, at medarbejderne i inkassoområdet var under et stigende pres for at handle i tillid til data i DCS i forbindelse med gældsinddrivelse, frem for at bruge tid på at sammenholde data med fysiske kundefiler.

Overgangen til i højere grad at forlade sig på data i DCS betød, at manuel kontrol af de fejlbehæftede data i DCS nu blev foretaget i en langt mindre udstrækning. Den manuelle kontrol reducerede i en vis grad risikoen for, at datafejlene i sidste ende påvirkede kunderne.

Korrektionsteamet blev nedlagt i 2016, da banken vurderede, at der nu var sket en korrektion af de gamle sager. I 2016 og 2017 blev der imidlertid konstateret en række fejl, herunder i nye sager.

I marts-september 2018 blev den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske funktion opmærksom på, at en række gældssager fortsat krævede en manuel korrektion, og banken overvejede mulige it-løsninger.

I januar 2019 konkluderede ledelsen i inkassoafdelingen, at problemerne med datakvaliteten i DCS krævede en eskalering. Ledelsen i COO-organisationen blev orienteret, og på baggrund af en risikovurdering den 24. maj 2019 blev der foretaget en indberetning i bankens operationelle risikoinformationssystem – en såkaldt ORIS-hændelse. En sådan hændelse udløser eskalering i form af orientering af bankens direktion og bestyrelse. Denne orientering blev givet den 6. juni 2019 samtidig med, at ORIS-hændelsen blev indberettet til Finanstilsynet. Underretningen fra banken oplyste, at banken i begrænset omfang kunne have indkrævet uberettiget gæld.

Banken har oplyst, at der blev oprettet et projekt – "Data Quality Project" – der skulle afklare årsagerne til fejlene med henblik på at sikre, at fejlene ikke opstod i nye sager. Desuden ville banken rydde op i data i porteføljen, implementere et nyt inddrivelsessystem samt orientere og tilbagebetale kunderne hurtigst muligt.

Projektet, som i november 2019 fik betegnelsen "Programme Athens", viste, at de konstaterede fejl var mere systemiske og havde større konsekvenser end først antaget i maj 2019.

Ad 2)

Den 4. juli 2019 konstaterede bankens inkassoafdeling, at der var indtruffet en ikke-finansiell hændelse i PF-systemet. Hændelsen blev indberettet i bankens operationelle risikoinformationssystem som en ORIS-hændelse. Det

blev opdaget, at de kendte problemer med datakvaliteten i et vist omfang var systembaserede, og at systemet havde utilstrækkelig funktionalitet med resulterende dårlig datakvalitet.

Banken oplyser, at PF-systemet har eksisteret siden 1979, og at der har været problemer med systemet over en lang periode, men at de systemiske mangler i data blev konstateret den 4. juli 2019.

Fejlene og de medførende risici relateret til PF-systemet håndteres gennem Data Quality Project – senere Programme Athens.

Beskrivelse af fejlene og påvirkningen af kunderne

Danske Bank oplyser, at de systemiske datafejl skyldes en fejlbehæftet migrering af data, manglende afstemning og forkert anvendelse af inkassosystemer.

En advokatundersøgelse, som banken fik foretaget henover efteråret 2019, viste, at fejlene kan deles op i fire kategorier:

1. Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb.
2. Forkert registrering af forfaldsdatoen.
3. Kautionsister og meddebitorer er blevet behandlet ens.
4. Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer.

Ad 1) Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb

DCS og PF har fejlagtigt lagt påløbne renter, gebyrer og omkostninger sammen til ét beløb, som herefter blev registreret som hovedstolen. Dette har bevirket, at systemerne ikke har kunne skelne mellem de forskellige typer af fordringer, selvom der gælder forskellige forældelsesfrister for hovedstol, renter, gebyrer og omkostninger.

Fejlen har resulteret i inddrivelse af forældede krav, fejlagtige indberetninger til skattemyndigheder i relation til rentefradrag og opkrævning af mere gæld end det reelle skyldte beløb.

Ad 2) Forkert registrering af forfaldsdatoen

Forældelsesfristen regnes fra den dag, gælden forfalder til betaling. I forbindelse med overførsel af en fordring til DCS er forældelsesfristen blevet anført som datoen for overførslen til systemet. Dette har resulteret i, at forældelsesfristen fremstår længere, end den reelt er.

Ifølge banken har fejlen resulteret i, at banken kan have inddrevet gæld, som var forældet, fordi forældelsesfristen er begyndt at løbe forud for det tidspunkt, hvor kravet blev lagt i DCS. Dette kan også have resulteret i uretmæssig retsforfølgning, ligesom kunder kan have indgået aftaler om at afvikle gæld, der var helt eller delvis forældet.

Ad 3) Kautionister og meddebitorer er blevet behandlet ens

Da Danske Bank overtog BG Bank i 2001, overtog banken også BG Banks gældsportefølje. BG Banks inkassosystem havde udfordringer med at skelne mellem kautionister og meddebitorer¹, hvilket blev håndteret via manuelle kontroller. Disse problemer blev i 2004 overført i forbindelse med migrering af data til DCS, og alle debitorer, meddebitorer og kautionister blev som følge heraf behandlet ens.

Banken oplyser, at fejlen har bevirket, at banken kan have opkrævet den fulde gæld eller dele heraf flere gange, da gælden blev forsøgt inddrevet fra visse debitorer, meddebitorer og kautionister.

4) Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer

Forud for implementeringen af DCS blev der oprettet separate konti for hovedskylderen og de tilknyttede kautionister, og den fulde gæld blev således registreret på mere end en konto. Dette er tilsvarende en konsekvens af den ukorrekte migrering af data fra BG Banks gældsportefølje til DCS i 2004.

I henhold til bankens forretningsgange skulle debitorkonti justeres manuelt efter, at en kunde havde betalt et afdrag, eller at der var tilskrevet renter, påløbet omkostninger eller lignende. Der skulle foretages en tilsvarende justering på konti tilhørende meddebitorer eller kautionister.

Da de eksisterende konti blev overført til DCS, kunne kautionisterne og meddebitorer ikke længere identificeres i systemerne. Det betød, at hvis en debitor betalte en gæld eller indgik et frivilligt forlig med en afviklingsordning, så ville der ikke blive foretaget en tilsvarende justering på den pågældende kautionists og/eller meddebitors konto.

Fejlen bevirker, at banken kan have opkrævet den samme gæld mere end en gang fra hver kautionist, meddebitor og hovedskyldneren. For eksempel kan en kunde have indfriet sin gæld, men gælden er stadig registreret hos meddebitor og/eller kautionist, så banken også kan have indkrævet beløbet hos meddebitor eller kautionist.

Yderligere problemstillinger

Banken har som led i Data Quality Project og Programme Athens identificeret en række yderligere faktiske eller potentielle problemstillinger, som er angivet i bilag 2.5 til bankens redegørelse. Bankens har oplyst, at den er i gang med at undersøge problemstillingerne, og at den vil tage de nødvendige tiltag for at rette op på problemerne.

¹ Forskellen på en meddebitor og en kautionist er, at kautionisten har fuld regres mod debitor, hvor meddebitor alene har regres på halvdelen af det forfaldne beløb.

Tiltag for at forhindre nye fejl

Banken besluttede den 17. juni 2019 at iværksætte en række yderligere forebyggende foranstaltninger i form af en række nye manuelle kontroller:

1. Ingen nye inkassosager oprettes fra denne dato uden en forudgående manuel beregning.
2. Ingen nye sager indbringes for retten uden en forudgående manuel beregning.
3. Banken afslutter ikke igangværende sager (dvs. sager, der allerede er oprettet i DCS inden den 17. juni 2019), f.eks. i tilfælde af ønske om ekstraordinær tilbagebetaling, uden at der først foretages en manuel genberegning for at sikre, at kunden ikke har betalt banken mere, end banken har krav på.

Banken har i sit hørings svar af 17. september 2020 til Finanstilsynet oplyst, at den på baggrund af de afbødende foranstaltninger som beskrevet ovenfor og intentionen om, som anført i ORIS-indberetningen af 6. juni 2019, at kompensere kunder, der har betalt for meget på deres gæld, fortsatte sin gældsinddrivelse i anerkendelse af kundernes generelle ønske om at reducere deres gæld.

Banken oprettede den 17. juni 2019 et korrektionsteam til at korrigere data i alle nye sager. Revisionsfirmaet Ernst & Young (EY) blev desuden hyret til at bistå med genberegningen af sagerne.

I juli 2019 foretog banken en systemændring i DCS for at sikre, at rykkergebyrer ikke længere blev indsat i et datafelt i DCS, uden at forældelsesfristen var korrekt. Dette blev gjort for at forhindre, at denne systemfejl resulterede i uretmæssig inddrivelse af gæld i nye sager.

Udover den nye manuelle kontrol, der blev indlagt for at forhindre, at nye sager bliver indbragt for retten, før der er foretaget en ny beregning, blev det den 17. december 2019 med hensyn til retssager indenfor inkassoafdelingens område besluttet at trække alle igangværende retssager tilbage eller genberegne og korrigere dem. I forhold til retssager havde det betydning for sager verserende for fogedretten samt sager vedrørende gældssanering og konkursboer. Endvidere blev sager, som var overdraget til inkassovirksomheder, trukket tilbage.

Korrektionsteamet har genberegnet de fleste af de igangværende sager, og alle igangværende sager, hvor domstolene endnu ikke havde truffet afgørelse, blev trukket tilbage fra domstolene i februar 2020.

Banken har yderligere oplyst, herunder i bankens høringsbrev af 17. september 2020, at styregruppen i Programme Athens i februar 2020 formaliserede

principperne for korrigerings og, at alle kunder ville blive kompenseret for deres tab som følge af de konstaterede årsager.

For yderligere at reducere risikoen for overopkrævning har banken den 10. september 2020 sat omkring 17.000 inkassosager i bero, indtil de er blevet genberegnet².

Der er tale om sager, hvor kunden er i gang med tilbagebetalingen, og hvor der er afdraget 60 pct. eller mere af hovedstolen. Banken har vurderet, at der i disse sager er en højere risiko for, at kunderne bliver opkrævet for meget, inden sagerne når at blive genberegnet. Inddrivelsen genoptages, når den enkelte sag er gennemgået, og eventuelle fejl er rettet. Herudover bliver disse sager ikke tilskrevet renter i den periode, hvor sagen er sat i bero.

Inddrivelsen fortsætter for de 35.000 kunder, som har påbegyndt tilbagebetaling, men har tilbagebetalt mindre end 60 pct. af den oprindelige hovedstol, og hvor risikoen for overopkrævning dermed er meget lille. Selvom inddrivelsen opretholdes, tilskrives sagerne ikke renter, før en genberegning har fundet sted.

Kunder, hvis inkassosager sættes i bero, kan vælge at fortsætte betalingen. Ligeledes kan kunder, hvor inddrivelsen opretholdes, vælge at sætte betalingerne i bero, indtil sagen er genberegnet.

Banken er også i gang med foretage en række tekniske sikkerhedsforanstaltninger og forbedringer af de pågældende it-systemer med henblik på at styrke de eksisterende kontroller samt implementere yderligere kontroller.

Efter implementeringen af systemforbedringerne blev de to systemer, DCS og PF, vurderet af EY, og det blev bekræftet, at beregningerne sker korrekt baseret på korrekt datainput og korrekt anvendelse af funktionaliteten.

Banken havde allerede inden Programme Athens start i sommeren 2019 taget skridt til at købe et nyt it-system til erstatning af DCS. Banken har oplyst, at systemet nu er indkøbt.

Antal berørte kunder

Banken har oplyst, at 402.000 kunder (ca. 600.000 konti) er behandlet i DCS- og PF-systemerne i perioden 2004 til i dag, og at det omfatter både privat- og erhvervskunder.

² Bankens oplyser, at antal potentielt berørte kunder udgør efter bankens oplysninger 106.000. heraf er 52.000 aktive kunder. De resterende 54.000 kunder er kunder, der ikke i dag afdrager, men som potentielt kan have et tilbagebetalingskrav.

Af de i alt 402.000 kunder blev 333.000 behandlet i DCS, 49.000 i PF-systemet, og de resterende 20.000 i begge systemer.

Ifølge nedenstående kategorisering er der i alt 106.000 kunder, som muligvis er berørt af fejlene, og som risikerer at skulle betale eller have betalt for meget tilbage til banken.

Af de 333.000 kunder, der udelukkende blev behandlet i DCS, var 152.000 kunder en del af gældsporteføljer i andre jurisdiktioner (herunder Norge, Sverige, Finland og Storbritannien). Da DCS også anvendes i andre lande end Danmark, blev der foretaget en intern undersøgelse for at få bekræftet, om de identificerede hovedårsager også berørte inkassokunder i de andre lande. En kombination af afbødende foranstaltninger, herunder manuel afstemning, software-løsninger og nationale forældelsesfrister, har betydet, at de konstaterede systemfejl kun har berørt kunder i Danmark. PF-systemet blev ikke anvendt til behandling af kunder i lande udenfor Danmark.

105.000 af de resterende kunder havde ikke betalt af på deres gæld, da de blev overført til DCS/PF, dvs. de havde hverken betalt hovedstol, gebyrer eller rente forud for overførslen til DCS eller PF. Disse kunder er således ikke genstand for økonomisk godtgørelse.

I alt har 24.000 kunder kun været aktive i mindre end 2,5 år i relation til DCS-systemet og 3 år i relation til PF-systemet, og de er ikke overflyttet til DCS- eller PF-systemet fra et ældre inkassosystem. Disse kunder kan ikke kategoriseres under hovedårsag 1 og risikerer ikke at have betalt renter, omkostninger eller hovedstol, der er forældet, da forældelsesfristen er tre år for renter og omkostninger og 10 år for hovedstol og omkostninger tilkendt af retten.

Endelig er der i alt 15.000 kundesager, som ved stikprøvekontrol er blevet bekræftet som behandlet korrekt i både DCS- og PF-systemet. I nogle sager, der registreres i DCS, er renterne korrekt adskilt fra hovedstolen i modsætning til dem, der ellers er observeret som et resultat af hovedårsag 1, hvor renterne fejlagtigt er lagt oveni hovedstolen.

Banken har på nuværende tidspunkt gennemgået 17.000 kunder og identificeret 900 kunder, som har krav på kompensation. Ud fra disse resultater skønner banken, at mellem 10.000 og 15.000 kunder kan være økonomisk påvirket. Af disse kunder vil nogen skulle modtage en økonomisk kompensation efter gennemgangen af deres sag. Det er kunder, som er færdige med at afdrage deres gæld. For kunder, som fortsat har gæld til banken, vil kompensationen ikke blive udbetalt. I stedet vil den blive modregnet i den anden gæld, kunden har til Danske Bank, så denne gæld bliver nedbragt med et beløb svarende hertil.

Kompensation

Banken har oplyst, at den typiske kompensation – enten ved modregning i anden gæld eller ved kontant udbetaling – ligger på 1.000-2.000 kr. Beløbet kan dog i nogle sager være meget højere. Banken erkender, at der er kunder (især i PF-systemet), der er berettiget til en højere kompensation, og der vil også være kunder, der kun er berettiget til et mindre beløb.

Herudover vil en række kunder, som ikke har lidt noget økonomisk tab (dvs. kunder, der ikke har betalt af på deres gæld, og kunder, der har haft aktive inkassosager i mindre end 3 år), få deres sager genberegnet med korrektion af deres gæld.

Usikkerhed og udeståender

Finanstilsynet bemærker, at der i forhold til fastsættelse af kompensation for den enkelte kunde er udarbejdet en model, der er udviklet af EY for Danske Bank. Banken anfører, at modellen er baseret på bankens principper for kompensation ved, at der laves et skøn, der er til kundens fordel, når den underliggende datakvalitet ikke giver mulighed for et mere præcist skøn (et konservativt skøn over opkrævningen af for store beløb).

Endvidere udestår der, jf. bilag 2.5 til bankens redegørelse, en række yderligere forhold, der afventer yderligere afklaring.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det fremgår af § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Der er fastsat nærmere regler i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, herunder kravet om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 3 i bekendtgørelsen.

Reglerne om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. Reglerne skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder, og bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

Finanstilsynets vurdering

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne tilsiger, at når en bank konstaterer fejl ved sine systemer, så skal fejlene adresseres, og alle handlinger, der fremadrettet kan skade kunderne, skal ophøre. Banken vil

ligeledes være forpligtet til at berigtige fejl overfor kunderne og at kompensere kunderne for ethvert tab, som de måtte lide som følge af bankens uagtsomhed eller forsættelige handlinger i henhold til de almindelige regler i dansk ret.

Finanstilsynet kan konstatere, at bankens centrale gældsinddrivelsessystem DCS siden etableringen i 2004 har leveret et fejlbehæftet datagrundlag for bankens gældsinddrivelse. Banken har løbende etableret visse kompenserende foranstaltninger i form af manuelle efterberegninger, men dette er ikke sket systematisk før 2019, og det har ført til, at banken har foretaget uretmæssig gældsinddrivelse hos et på nuværende tidspunkt ukendt antal kunder.

Finanstilsynet konstaterer også, at det af bankens redegørelse fremgår, at banken har været vidende om, at der var problemer med gældsinddrivelsessystemet, men at den først indledte en grundig og tilbundsående undersøgelse af problemernes årsager og omfang, da den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske afdeling på baggrund af erfaringer opnået i perioden fra marts 2018 til september 2018 indså, at der vedvarende var sager, som krævede manuelle korrektioner, og at der var behov for at undersøge årsagen hertil.

En bank er forpligtet til altid at sikre sig, at de økonomiske krav, den rejser overfor sine kunder, er retskraftige. Det har Danske Bank ikke gjort.

Finanstilsynet finder, at banken derved har overtrådt god skik i forhold til disse kunder. Finanstilsynet anser det for det dybt kritisabelt, at banken igennem en meget lang årrække har tilsidesat hensynet til kunderne.

Det fremgår af Danske Banks underretning til Finanstilsynet d. 6. juni 2019, at banken havde konstateret systemiske fejl i dens gældsinddrivelsessystemer, og at den ville foretage analyser og tage skridt til at udbedre fejlene og kompensere kunderne.

Finanstilsynet fik under det efterfølgende forløb forståelse af, at banken ville foretage manuelle korrektioner for at sikre, at både nye og nuværende inkassosager ikke førte til fejlinddrivelse. Det banken havde gjort pr. 17. juni 2019 var, at der ikke er påbegyndt nogen nye gældsinddrivelsessager uden forudgående manuel beregning, og ingen igangværende sager er lukket af banken uden en endelig genberegning."

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunder tilsiger efter Finanstilsynets opfattelse, at banken på et tidspunkt mellem 6. juni 2019 og 31. oktober 2019, da banken underrettede Finanstilsynet, burde have sikret sig, at den fremadrettet ikke inddrev beløb, som banken ikke havde krav på, ved at

standse inddrivelsen i alle aktive inkassosager, medmindre den kunne etablere kompenserende foranstaltninger, der kunne eliminere risikoen for fejlindkrævninger.

Finanstilsynet anerkender, at banken i maj 2019 traf beslutning om at kompensere alle berørte kunder, så kunder, der i undersøgelsesfasen betaler banken penge, de ikke skylder, ikke på længere sigt ville lide økonomiske tab. Finanstilsynet finder imidlertid ikke, at en sådan fremgangsmåde er tilstrækkelig og forenelig med god skik.

Finanstilsynet finder også, at banken var forpligtet til at oplyse kunder, der kunne være berørt af bankens fejlagtige gældinddrivelse, om, at banken havde konstateret fejl i systemet, og at den enkelte kunde potentielt kunne indbetale penge til banken, som vedkommende ikke skyldte, så snart banken var klar over, at en kunde potentielt kunne være påvirket. Det er således ikke i overensstemmelse med god skik at udskyde kundekommunikationen til det tidspunkt, hvor banken måtte have det fulde overblik over identiteten på de kunder, der havde været udsat for uberettiget gældsinddrivelse.

Banken har således efter Finanstilsynets opfattelse tilsidesat sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne ved efter 6. juni 2019 at have fortsat inddrivelse overfor eksisterende inkassokunder uden at sikre sig, at uberettiget opkrævning ikke forekom, og ved at undlade at informere alle kunder, som kunne være berørt af fejlene, så snart banken blev bekendt med disse kunders identitet.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank at standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, som vedkommende ikke skylder, og sikre, at det sker uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte inddrivelse af deres gæld i bero uden yderligere omkostninger for kunden.

Finanstilsynet påbyder også banken ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som banken nu har identificeret kan være berørt af fejlene i systemet, om det.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget har opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at træffe foranstaltninger, der sikrer, at eventuel fejl-opkrævning ophører så snart fejlen er konstateret, og ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af den konstaterede fejl.

Finanstilsynet forventer desuden, at banken vil tage skridt til at sikre, at kunderne bliver kompenseret for deres tab.

Finanstilsynet har ikke med denne afgørelse taget stilling til, hvorvidt de foranstaltninger, banken har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens systemer, er tilstrækkelige. Finanstilsynet anmoder om relevant dokumentation for opfyldelsen af påbuddene og vil i opfølgningen på påbuddene også have fokus på denne dokumentation. Opfølgningen på påbuddene vil desuden først blive afsluttet, når banken har afsluttet udbetalingen af kompensation til de berørte kunder.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes 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@naevneneshus.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 Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside. Det vil af offentliggørelsen fremgå, at påbuddene er adresseret mod Danske Bank, da bankens praksis har medført, at nogle af bankens kunder har et erstatningskrav mod banken.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
Kontorchef

Anne Aarup Fenger
Specialkonsulent

68

From: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Sent: 21. september 2020 12:04 (UTC +02)
Tu: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>; Jesper Meyer (FT) <JME@FTNET.DK>; Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>
Sbj æut: VS: Afgørelse fra Finanstilsynet

Kære Jens Ringbæk og Erik Holst Jørgensen,

Finanstilsynet har d.d. sendt vedhæftede afgørelse til ledelsen i Danske Bank A/S.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling



Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Fra: Anne Aarup Fenger (FT)
Sendt: 21. september 2020 12:01
i lØ ft_breve@danskebank.dk
Tu: bert.verdoodt@danskebank.dk; Ulla Brøns Petersen (FT) ; Anne Aarup Fenger (FT) ; Jesper Meyer (FT) ;
dto@danskebank.dk
Cmne: Afgørelse fra Finanstilsynet

Til Danske Bank A/S,

Se vedhæftet Finanstilsynets afgørelse af d.d.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Specialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling



Arhusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

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

21. september 2020

Ref. AAF

J.nr. 6252-0349

Påbud for fejl i gældsinddrivelsessystemer

Afgørelse

Finanstilsynet vurderer, at Danske Bank koncernen (Danske Bank eller banken) har handlet i strid med god skik ved siden i hvert fald 2004 at have anvendt fejlbehæftede gældsinddrivelsessystemer med den konsekvens, at et ukendt antal kunder er blevet opkrævet penge, som banken ikke var berettiget til. Finanstilsynet anser dette forhold som en grov overtrædelse af god skik-reglerne. Det gælder i særdeleshed, at der skulle gå frem til 2019, før de fundamentale problemer blev adresseret.

Finanstilsynet vurderer, at problemerne bekræfter nogle af de observationer, som Finanstilsynet har gjort såvel i forbindelse med sit løbende tilsyn som i forbindelse med de større sager om Estland og Flexinvest Fri i forhold til mangler i datakvalitet og governance samt, historisk set, bankens håndtering af problemsager. Banken har på disse områder fået en række påbud, som banken er i færd med at efterleve.

Desuden vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at banken ikke tog skridt til at sikre sig, at banken stoppede med at inddrive beløb, som banken ikke havde krav på. Herudover vurderer Finanstilsynet, at det er i strid med god skik, at kunder, der kunne være berørt af fejlene i gældsinddrivelsessystemet, ikke er blevet informeret herom. En sådan orientering burde have fundet sted, så snart banken havde viden om, at en kunde tilhørte gruppen af potentielt påvirkede kunder.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank følgende for at efterleve kravet om at drive virksomhed i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis på bankområdet samt kravet om at behandle bankens kunder redeligt og loyalt, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og § 3 i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder:

1. At standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, vedkommende ikke skylder, og sikre, at dette sker

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

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

ERHVERVSMINISTERIET

uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte indstille afviklingen af deres gæld uden yderligere omkostninger for kunden.

2. Ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som kan være berørt af fejlagtig gældinddrivelse, om det.

Påbuddene har øjeblikkelig virkning.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget kan have opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at

3. træffe foranstaltninger, der sikrer, at risikoen for eventuel fejl-opkrævning ophører eller begrænses til et acceptabelt niveau, så snart fejlen er konstateret
4. ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået med en rimelig grad af sikkerhed, at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af de konstaterede fejl.

Danske Bank skal inden en måned fra dags dato underrette Finanstilsynet om, hvordan påbuddene er efterlevet. Underretningen skal være vedlagt relevant dokumentation.

Baggrund

Danske Bank fulgte den 31. oktober 2019 op på en tidligere information fra juni 2019 til Finanstilsynet om, at banken havde identificeret en sag i relation til bankens gældsinddrivelsessystemer, herunder særligt bankens "Debt Collection System" (DCS).

Det fremgik af disse underretninger, at banken, da den blev bekendt med, at der var tale om systemiske fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer, havde iværksat en undersøgelse med henblik på at afdække årsagerne til og afhjælpe problemerne. Desuden fremgik det, at banken ville sikre, at de berørte kunder blev identificeret og tilstrækkelig kompenseret.

Finanstilsynet vurderede på baggrund af disse underretninger og en efterfølgende dialog med banken, at de foranstaltninger, banken havde taget og efterfølgende tog, ikke gav grundlag for at starte en god skik-sag, henset til at det var Finanstilsynets opfattelse, at banken havde sikret sig, at der var rettet op på de konstaterede fejl.

Den 31. august 2020 gengav flere medier oplysninger, der rejste tvivl om bankens håndtering af problemerne i gældsinddrivelsessystemet.

Finanstilsynet anmodede derfor på erhvervsministerens foranledning den 31. august 2020 Danske Bank om at redegøre for forløbet med fejl i gældsinddrivelsessystemet.

Danske Bank har den 10. september 2020 sendt sin redegørelse til Finanstilsynet.

Danske Banks redegørelse

Danske Bank har oplyst, at banken i dag har to gældsinddrivelsessystemer:

- 1) Debt Collection System (DCS), der anvendes til misligholdt gæld på almindelige bankprodukter, og
- 2) Personlig Fordring (PF), der håndterer misligholdt gæld i forbindelse med realkreditlån ydet af Realkredit Danmark A/S, hvor pantet ikke har været tilstrækkeligt til at indfri gælden. Langt hovedparten af de tilfælde, hvor der er blevet opkrævet for meget hos kunderne, er gæld inddrevet via DCS.

Ad 1)

DCS blev implementeret i 2004 for at centralisere gældsinddrivelsen på tværs af banken. Gældsinddrivelsen foregik indtil da i de enkelte filialer, understøttet af PF-systemet og supplerende systemer (Lotus Notes, papirarkiver og Excel-ark). De forskellige systemer havde imidlertid en række systemiske svagheder – indbygget fejl – som en række manuelle processer var etableret for at afbøde effekten af. Der var også systemiske problemer, der var overført i forbindelse med overtagelsen af BG Banks inkassosystem i 2001.

I forbindelse med, at banken tog det nye system i brug, skulle eksisterende data vedrørende al udestående misligholdt gæld flyttes fra det gamle system til DCS. De fejl, der eksisterede i relation til visse kunders gæld, blev også overført til DCS. Samtidig opstod der nye fejl i registreringen som følge af kodningen af DCS-systemet.

Det fremgår, at banken allerede fra implementeringen af DCS havde kendskab til iboende fejl i den data, der blev overført til DCS.

Efter implementeringen af DCS var gældsinddrivelsen præget af et højt antal manuelle processer, hvor data fra systemet blev sammenholdt med de fysiske kundemapper. Desuden blev der i 2007 oprettet et såkaldt "korrektions-team", der havde til formål løbende at korrigere fejlbehæftede sager i DCS.

Sideløbende med disse initiativer lancerede banken imidlertid i 2009 et LEAN-initiativ. LEAN havde til formål at strømline eksisterende forretningsprocesser i et forsøg på at blive mere effektiv i sagsbehandlingen.

Bankens øgede fokus på LEAN betød, at medarbejderne i inkassoområdet var under et stigende pres for at handle i tillid til data i DCS i forbindelse med gældsinddrivelse, frem for at bruge tid på at sammenholde data med fysiske kundefiler.

Overgangen til i højere grad at forlade sig på data i DCS betød, at manuel kontrol af de fejlbehæftede data i DCS nu blev foretaget i en langt mindre udstrækning. Den manuelle kontrol reducerede i en vis grad risikoen for, at datafejlene i sidste ende påvirkede kunderne.

Korrektionsteamet blev nedlagt i 2016, da banken vurderede, at der nu var sket en korrektion af de gamle sager. I 2016 og 2017 blev der imidlertid konstateret en række fejl, herunder i nye sager.

I marts-september 2018 blev den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske funktion opmærksom på, at en række gældssager fortsat krævede en manuel korrektion, og banken overvejede mulige it-løsninger.

I januar 2019 konkluderede ledelsen i inkassoafdelingen, at problemerne med datakvaliteten i DCS krævede en eskalering. Ledelsen i COO-organisationen blev orienteret, og på baggrund af en risikovurdering den 24. maj 2019 blev der foretaget en indberetning i bankens operationelle risikoinformationssystem – en såkaldt ORIS-hændelse. En sådan hændelse udløser eskalering i form af orientering af bankens direktion og bestyrelse. Denne orientering blev givet den 6. juni 2019 samtidig med, at ORIS-hændelsen blev indberettet til Finanstilsynet. Underretningen fra banken oplyste, at banken i begrænset omfang kunne have indkrævet uberettiget gæld.

Banken har oplyst, at der blev oprettet et projekt – "Data Quality Project" – der skulle afklare årsagerne til fejlene med henblik på at sikre, at fejlene ikke opstod i nye sager. Desuden ville banken rydde op i data i porteføljen, implementere et nyt inddrivelsessystem samt orientere og tilbagebetale kunderne hurtigst muligt.

Projektet, som i november 2019 fik betegnelsen "Programme Athens", viste, at de konstaterede fejl var mere systemiske og havde større konsekvenser end først antaget i maj 2019.

Ad 2)

Den 4. juli 2019 konstaterede bankens inkassoafdeling, at der var indtruffet en ikke-finansiel hændelse i PF-systemet. Hændelsen blev indberettet i bankens operationelle risikoinformationssystem som en ORIS-hændelse. Det

blev opdaget, at de kendte problemer med datakvaliteten i et vist omfang var systembaserede, og at systemet havde utilstrækkelig funktionalitet med resulterende dårlig datakvalitet.

Banken oplyser, at PF-systemet har eksisteret siden 1979, og at der har været problemer med systemet over en lang periode, men at de systemiske mangler i data blev konstateret den 4. juli 2019.

Fejlene og de medførende risici relateret til PF-systemet håndteres gennem Data Quality Project – senere Programme Athens.

Beskrivelse af fejlene og påvirkningen af kunderne

Danske Bank oplyser, at de systemiske datafejl skyldes en fejlbehæftet migrering af data, manglende afstemning og forkert anvendelse af inkassosystemer.

En advokatundersøgelse, som banken fik foretaget henover efteråret 2019, viste, at fejlene kan deles op i fire kategorier:

1. Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb.
2. Forkert registrering af forfaldsdatoen.
3. Kautionsister og meddebitorer er blevet behandlet ens.
4. Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer.

Ad 1) Hovedstol, renter og gebyrer er slået sammen til et beløb

DCS og PF har fejlagtigt lagt påløbne renter, gebyrer og omkostninger sammen til ét beløb, som herefter blev registreret som hovedstolen. Dette har bevirket, at systemerne ikke har kunne skelne mellem de forskellige typer af fordringer, selvom der gælder forskellige forældelsesfrister for hovedstol, renter, gebyrer og omkostninger.

Fejlen har resulteret i inddrivelse af forældede krav, fejlagtige indberetninger til skattemyndigheder i relation til rentefradrag og opkrævning af mere gæld end det reelle skyldte beløb.

Ad 2) Forkert registrering af forfaldsdatoen

Forældelsesfristen regnes fra den dag, gælden forfalder til betaling. I forbindelse med overførsel af en fordring til DCS er forældelsesfristen blevet anført som datoen for overførslen til systemet. Dette har resulteret i, at forældelsesfristen fremstår længere, end den reelt er.

Ifølge banken har fejlen resulteret i, at banken kan have inddrevet gæld, som var forældet, fordi forældelsesfristen er begyndt at løbe forud for det tidspunkt, hvor kravet blev lagt i DCS. Dette kan også have resulteret i uretmæssig retsforfølgning, ligesom kunder kan have indgået aftaler om at afvikle gæld, der var helt eller delvis forældet.

Ad 3) Kautionister og meddebitorer er blevet behandlet ens

Da Danske Bank overtog BG Bank i 2001, overtog banken også BG Banks gældsportefølje. BG Banks inkassosystem havde udfordringer med at skelne mellem kautionister og meddebitorer¹, hvilket blev håndteret via manuelle kontroller. Disse problemer blev i 2004 overført i forbindelse med migrering af data til DCS, og alle debitorer, meddebitorer og kautionister blev som følge heraf behandlet ens.

Banken oplyser, at fejlen har bevirket, at banken kan have opkrævet den fulde gæld eller dele heraf flere gange, da gælden blev forsøgt inddrevet fra visse debitorer, meddebitorer og kautionister.

4) Den fulde hovedstol er blevet indkrævet hos meddebitorer

Forud for implementeringen af DCS blev der oprettet separate konti for hovedskylderen og de tilknyttede kautionister, og den fulde gæld blev således registreret på mere end en konto. Dette er tilsvarende en konsekvens af den ukorrekte migrering af data fra BG Banks gældsportefølje til DCS i 2004.

I henhold til bankens forretningsgange skulle debitorkonti justeres manuelt efter, at en kunde havde betalt et afdrag, eller at der var tilskrevet renter, påløbet omkostninger eller lignende. Der skulle foretages en tilsvarende justering på konti tilhørende meddebitorer eller kautionister.

Da de eksisterende konti blev overført til DCS, kunne kautionisterne og meddebitorer ikke længere identificeres i systemerne. Det betød, at hvis en debitor betalte en gæld eller indgik et frivilligt forlig med en afviklingsordning, så ville der ikke blive foretaget en tilsvarende justering på den pågældende kautionists og/eller meddebitors konto.

Fejlen bevirker, at banken kan have opkrævet den samme gæld mere end en gang fra hver kautionist, meddebitor og hovedskyldneren. For eksempel kan en kunde have indfriet sin gæld, men gælden er stadig registreret hos meddebitor og/eller kautionist, så banken også kan have indkrævet beløbet hos meddebitor eller kautionist.

Yderligere problemstillinger

Banken har som led i Data Quality Project og Programme Athens identificeret en række yderligere faktiske eller potentielle problemstillinger, som er angivet i bilag 2.5 til bankens redegørelse. Bankens har oplyst, at den er i gang med at undersøge problemstillingerne, og at den vil tage de nødvendige tiltag for at rette op på problemerne.

¹ Forskellen på en meddebitor og en kautionist er, at kautionisten har fuld regres mod debitor, hvor meddebitor alene har regres på halvdelen af det forfaldne beløb.

Tiltag for at forhindre nye fejl

Banken besluttede den 17. juni 2019 at iværksætte en række yderligere forebyggende foranstaltninger i form af en række nye manuelle kontroller:

1. Ingen nye inkassosager oprettes fra denne dato uden en forudgående manuel beregning.
2. Ingen nye sager indbringes for retten uden en forudgående manuel beregning.
3. Banken afslutter ikke igangværende sager (dvs. sager, der allerede er oprettet i DCS inden den 17. juni 2019), f.eks. i tilfælde af ønske om ekstraordinær tilbagebetaling, uden at der først foretages en manuel genberegning for at sikre, at kunden ikke har betalt banken mere, end banken har krav på.

Banken har i sit hørings svar af 17. september 2020 til Finanstilsynet oplyst, at den på baggrund af de afbødende foranstaltninger som beskrevet ovenfor og intentionen om, som anført i ORIS-indberetningen af 6. juni 2019, at kompensere kunder, der har betalt for meget på deres gæld, fortsatte sin gældsinddrivelse i anerkendelse af kundernes generelle ønske om at reducere deres gæld.

Banken oprettede den 17. juni 2019 et korrektionsteam til at korrigere data i alle nye sager. Revisionsfirmaet Ernst & Young (EY) blev desuden hyret til at bistå med genberegningen af sagerne.

I juli 2019 foretog banken en systemændring i DCS for at sikre, at rykkergebyrer ikke længere blev indsat i et datafelt i DCS, uden at forældelsesfristen var korrekt. Dette blev gjort for at forhindre, at denne systemfejl resulterede i uretmæssig inddrivelse af gæld i nye sager.

Udover den nye manuelle kontrol, der blev indlagt for at forhindre, at nye sager bliver indbragt for retten, før der er foretaget en ny beregning, blev det den 17. december 2019 med hensyn til retssager indenfor inkassoafdelingens område besluttet at trække alle igangværende retssager tilbage eller genberegne og korrigere dem. I forhold til retssager havde det betydning for sager verserende for fogedretten samt sager vedrørende gældssanering og konkursboer. Endvidere blev sager, som var overdraget til inkassovirksomheder, trukket tilbage.

Korrektionsteamet har genberegnet de fleste af de igangværende sager, og alle igangværende sager, hvor domstolene endnu ikke havde truffet afgørelse, blev trukket tilbage fra domstolene i februar 2020.

Banken har yderligere oplyst, herunder i bankens høringsbrev af 17. september 2020, at styregruppen i Programme Athens i februar 2020 formaliserede

principperne for korrigerings og, at alle kunder ville blive kompenseret for deres tab som følge af de konstaterede årsager.

For yderligere at reducere risikoen for overopkrævning har banken den 10. september 2020 sat omkring 17.000 inkassosager i bero, indtil de er blevet genberegnet².

Der er tale om sager, hvor kunden er i gang med tilbagebetalingen, og hvor der er afdraget 60 pct. eller mere af hovedstolen. Banken har vurderet, at der i disse sager er en højere risiko for, at kunderne bliver opkrævet for meget, inden sagerne når at blive genberegnet. Inddrivelsen genoptages, når den enkelte sag er gennemgået, og eventuelle fejl er rettet. Herudover bliver disse sager ikke tilskrevet renter i den periode, hvor sagen er sat i bero.

Inddrivelsen fortsætter for de 35.000 kunder, som har påbegyndt tilbagebetaling, men har tilbagebetalt mindre end 60 pct. af den oprindelige hovedstol, og hvor risikoen for overopkrævning dermed er meget lille. Selvom inddrivelsen opretholdes, tilskrives sagerne ikke renter, før en genberegning har fundet sted.

Kunder, hvis inkassosager sættes i bero, kan vælge at fortsætte betalingen. Ligeledes kan kunder, hvor inddrivelsen opretholdes, vælge at sætte betalingerne i bero, indtil sagen er genberegnet.

Banken er også i gang med foretage en række tekniske sikkerhedsforanstaltninger og forbedringer af de pågældende it-systemer med henblik på at styrke de eksisterende kontroller samt implementere yderligere kontroller.

Efter implementeringen af systemforbedringerne blev de to systemer, DCS og PF, vurderet af EY, og det blev bekræftet, at beregningerne sker korrekt baseret på korrekt datainput og korrekt anvendelse af funktionaliteten.

Banken havde allerede inden Programme Athens start i sommeren 2019 taget skridt til at købe et nyt it-system til erstatning af DCS. Banken har oplyst, at systemet nu er indkøbt.

Antal berørte kunder

Banken har oplyst, at 402.000 kunder (ca. 600.000 konti) er behandlet i DCS- og PF-systemerne i perioden 2004 til i dag, og at det omfatter både privat- og erhvervskunder.

² Bankens oplyser, at antal potentielt berørte kunder udgør efter bankens oplysninger 106.000, heraf er 52.000 aktive kunder. De resterende 54.000 kunder er kunder, der ikke i dag afdrager, men som potentielt kan have et tilbagebetalingskrav.

Af de i alt 402.000 kunder blev 333.000 behandlet i DCS, 49.000 i PF-systemet, og de resterende 20.000 i begge systemer.

Ifølge nedenstående kategorisering er der i alt 106.000 kunder, som muligvis er berørt af fejlene, og som risikerer at skulle betale eller have betalt for meget tilbage til banken.

Af de 333.000 kunder, der udelukkende blev behandlet i DCS, var 152.000 kunder en del af gældsporteføljer i andre jurisdiktioner (herunder Norge, Sverige, Finland og Storbritannien). Da DCS også anvendes i andre lande end Danmark, blev der foretaget en intern undersøgelse for at få bekræftet, om de identificerede hovedårsager også berørte inkassokunder i de andre lande. En kombination af afbødende foranstaltninger, herunder manuel afstemning, software-løsninger og nationale forældelsesfrister, har betydet, at de konstaterede systemfejl kun har berørt kunder i Danmark. PF-systemet blev ikke anvendt til behandling af kunder i lande udenfor Danmark.

105.000 af de resterende kunder havde ikke betalt af på deres gæld, da de blev overført til DCS/PF, dvs. de havde hverken betalt hovedstol, gebyrer eller rente forud for overførslen til DCS eller PF. Disse kunder er således ikke genstand for økonomisk godtgørelse.

I alt har 24.000 kunder kun været aktive i mindre end 2,5 år i relation til DCS-systemet og 3 år i relation til PF-systemet, og de er ikke overflyttet til DCS- eller PF-systemet fra et ældre inkassosystem. Disse kunder kan ikke kategoriseres under hovedårsag 1 og risikerer ikke at have betalt renter, omkostninger eller hovedstol, der er forældet, da forældelsesfristen er tre år for renter og omkostninger og 10 år for hovedstol og omkostninger tilkendt af retten.

Endelig er der i alt 15.000 kundesager, som ved stikprøvekontrol er blevet bekræftet som behandlet korrekt i både DCS- og PF-systemet. I nogle sager, der registreres i DCS, er renterne korrekt adskilt fra hovedstolen i modsætning til dem, der ellers er observeret som et resultat af hovedårsag 1, hvor renterne fejlagtigt er lagt oveni hovedstolen.

Banken har på nuværende tidspunkt gennemgået 17.000 kunder og identificeret 900 kunder, som har krav på compensation. Ud fra disse resultater skønner banken, at mellem 10.000 og 15.000 kunder kan være økonomisk påvirket. Af disse kunder vil nogen skulle modtage en økonomisk compensation efter gennemgangen af deres sag. Det er kunder, som er færdige med at afdrage deres gæld. For kunder, som fortsat har gæld til banken, vil compensationen ikke blive udbetalt. I stedet vil den blive modregnet i den anden gæld, kunden har til Danske Bank, så denne gæld bliver nedbragt med et beløb svarende hertil.

Kompensation

Banken har oplyst, at den typiske kompensation – enten ved modregning i anden gæld eller ved kontant udbetaling – ligger på 1.000-2.000 kr. Beløbet kan dog i nogle sager være meget højere. Banken erkender, at der er kunder (især i PF-systemet), der er berettiget til en højere kompensation, og der vil også være kunder, der kun er berettiget til et mindre beløb.

Herudover vil en række kunder, som ikke har lidt noget økonomisk tab (dvs. kunder, der ikke har betalt af på deres gæld, og kunder, der har haft aktive inkassosager i mindre end 3 år), få deres sager genberegnet med korrektion af deres gæld.

Usikkerhed og udeståender

Finanstilsynet bemærker, at der i forhold til fastsættelse af kompensation for den enkelte kunde er udarbejdet en model, der er udviklet af EY for Danske Bank. Banken anfører, at modellen er baseret på bankens principper for kompensation ved, at der laves et skøn, der er til kundens fordel, når den underliggende datakvalitet ikke giver mulighed for et mere præcist skøn (et konservativt skøn over opkrævningen af for store beløb).

Endvidere udestår der, jf. bilag 2.5 til bankens redegørelse, en række yderligere forhold, der afventer yderligere afklaring.

Retligt grundlag

Finansielle virksomheder skal drives i overensstemmelse med redelig forretningskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Det fremgår af § 43, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Der er fastsat nærmere regler i bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, herunder kravet om, at finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, jf. § 3 i bekendtgørelsen.

Reglerne om god skik er begrundet i hensynene til forbrugerne, konkurrenterne og andre erhvervsdrivende samt almene samfundsinteresser. Reglerne skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til markedet og de finansielle virksomheder, og bidrager således til et velfungerende finansielt marked. Der er tale om en retlig standard, som skal fortolkes i overensstemmelse med de til enhver tid gældende samfundsnormer.

Finanstilsynets vurdering

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne tilsiger, at når en bank konstaterer fejl ved sine systemer, så skal fejlene adresseres, og alle handlinger, der fremadrettet kan skade kunderne, skal ophøre. Banken vil

ligeledes være forpligtet til at berigtige fejl overfor kunderne og at kompensere kunderne for ethvert tab, som de måtte lide som følge af bankens uagtsomhed eller forsættelige handlinger i henhold til de almindelige regler i dansk ret.

Finanstilsynet kan konstatere, at bankens centrale gældsinddrivelsessystem DCS siden etableringen i 2004 har leveret et fejlbehæftet datagrundlag for bankens gældsinddrivelse. Banken har løbende etableret visse kompenserende foranstaltninger i form af manuelle efterberegninger, men dette er ikke sket systematisk før 2019, og det har ført til, at banken har foretaget uretmæssig gældsinddrivelse hos et på nuværende tidspunkt ukendt antal kunder.

Finanstilsynet konstaterer også, at det af bankens redegørelse fremgår, at banken har været vidende om, at der var problemer med gældsinddrivelsessystemet, men at den først indledte en grundig og tilbunds gående undersøgelse af problemernes årsager og omfang, da den nye ledelse i inkassoafdelingens juridiske afdeling på baggrund af erfaringer opnået i perioden fra marts 2018 til september 2018 indså, at der vedvarende var sager, som krævede manuelle korrektioner, og at der var behov for at undersøge årsagen hertil.

En bank er forpligtet til altid at sikre sig, at de økonomiske krav, den rejser overfor sine kunder, er retskraftige. Det har Danske Bank ikke gjort.

Finanstilsynet finder, at banken derved har overtrådt god skik i forhold til disse kunder. Finanstilsynet anser det for det dybt kritisabelt, at banken igennem en meget lang årrække har tilsidesat hensynet til kunderne.

Det fremgår af Danske Banks underretning til Finanstilsynet d. 6. juni 2019, at banken havde konstateret systemiske fejl i dens gældsinddrivelsessystemer, og at den ville foretage analyser og tage skridt til at udbedre fejlene og kompensere kunderne.

Finanstilsynet fik under det efterfølgende forløb forståelse af, at banken ville foretage manuelle korrektioner for at sikre, at både nye og nuværende inkassosager ikke førte til fejlinddrivelse. Det banken havde gjort pr. 17. juni 2019 var, at der ikke er påbegyndt nogen nye gældsinddrivelsessager uden forudgående manuel beregning, og ingen igangværende sager er lukket af banken uden en endelig genberegning."

Forpligtelsen til at handle redeligt og loyalt overfor kunder tilsiger efter Finanstilsynets opfattelse, at banken på et tidspunkt mellem 6. juni 2019 og 31. oktober 2019, da banken underrettede Finanstilsynet, burde have sikret sig, at den fremadrettet ikke inddrev beløb, som banken ikke havde krav på, ved at

standse inddrivelsen i alle aktive inkassosager, medmindre den kunne etablere kompenserende foranstaltninger, der kunne eliminere risikoen for fejlindkrævninger.

Finanstilsynet anerkender, at banken i maj 2019 traf beslutning om at kompensere alle berørte kunder, så kunder, der i undersøgelsesfasen betaler banken penge, de ikke skylder, ikke på længere sigt ville lide økonomiske tab. Finanstilsynet finder imidlertid ikke, at en sådan fremgangsmåde er tilstrækkelig og forenelig med god skik.

Finanstilsynet finder også, at banken var forpligtet til at oplyse kunder, der kunne være berørt af bankens fejlagtige gældinddrivelse, om, at banken havde konstateret fejl i systemet, og at den enkelte kunde potentielt kunne indbetale penge til banken, som vedkommende ikke skyldte, så snart banken var klar over, at en kunde potentielt kunne være påvirket. Det er således ikke i overensstemmelse med god skik at udskyde kundekommunikationen til det tidspunkt, hvor banken måtte have det fulde overblik over identiteten på de kunder, der havde været udsat for uberettiget gældsinddrivelse.

Banken har således efter Finanstilsynets opfattelse tilsidesat sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt overfor kunderne ved efter 6. juni 2019 at have fortsat inddrivelse overfor eksisterende inkassokunder uden at sikre sig, at uberettiget opkrævning ikke forekom, og ved at undlade at informere alle kunder, som kunne være berørt af fejlene, så snart banken blev bekendt med disse kunders identitet.

Finanstilsynet påbyder på den baggrund Danske Bank at standse inddrivelse af gæld for alle eksisterende kunder i bankens inkassoafdeling, medmindre der er en ubetydelig risiko for, at kunden opkræves penge, som vedkommende ikke skylder, og sikre, at det sker uden omkostninger for kunden, samt give disse kunder mulighed for at sætte inddrivelse af deres gæld i bero uden yderligere omkostninger for kunden.

Finanstilsynet påbyder også banken ved individuel kommunikation at informere alle kunder, som banken nu har identificeret kan være berørt af fejlene i systemet, om det.

Banken har i redegørelsen anført, at den undersøger en række yderligere forhold, hvor banken uberettiget har opkrævet penge fra kunder eller kunderne i øvrigt kan have lidt tab. Finanstilsynet påbyder banken at træffe foranstaltninger, der sikrer, at eventuel fejl-opkrævning ophører så snart fejlen er konstateret, og ved individuel kommunikation at orientere berørte kunder, så snart banken har fastslået at kunden tilhører en gruppe, der kan være påvirket af den konstaterede fejl.

Finanstilsynet forventer desuden, at banken vil tage skridt til at sikre, at kunderne bliver kompenseret for deres tab.

Finanstilsynet har ikke med denne afgørelse taget stilling til, hvorvidt de foranstaltninger, banken har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i bankens systemer, er tilstrækkelige. Finanstilsynet anmoder om relevant dokumentation for opfyldelsen af påbuddene og vil i opfølgningen på påbuddene også have fokus på denne dokumentation. Opfølgningen på påbuddene vil desuden først blive afsluttet, når banken har afsluttet udbetalingen af compensation til de berørte kunder.

Klagevejledning

Finanstilsynets afgørelse kan indbringes 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@naevneneshus.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 Erhvervsankenævnets hjemmeside, <https://naevneneshus.dk/start-din-klage/erhvervsankenaevnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Det fremgår af § 354 b i lov om finansiel virksomhed, at Finanstilsynet skal orientere offentligheden om sager, som er behandlet af Finanstilsynet, og som er af almen interesse. Finanstilsynet finder, at denne sag er af almen interesse, og påbuddet vil derfor blive offentliggjort på Finanstilsynets hjemmeside. Det vil af offentliggørelsen fremgå, at påbuddene er adresseret mod Danske Bank, da bankens praksis har medført, at nogle af bankens kunder har et erstatningskrav mod banken.

Med venlig hilsen

Ulla Brøns Petersen
Kontorchef

Anne Aarup Fenger
Specialkonsulent

69

From: Bert Paul J Verdoodt <bert.verdoodt@danskebank.dk>
Sent: 21. september 2020 12:49 (UTC +02)
To: Anne Aarup Fenger (FT) <AAF@ftnet.dk>
Cc: Ulla Brøns Petersen (FT) <UBP@FTNET.DK>; Jesper Meyer (FT) <JME@FTNET.DK>;
Dorthe Tolborg <dto@danskebank.dk>; 3911 FT_breve <ft_breve@danskebank.dk>
Subject: RE: Afgørelse fra Finanstilsynet

Dear Anne,

Thank you for your email and attachment.

I have circulated internally.

Kind regards,

Bert

Bert Verdoodt
Head of Regulatory Affairs

Danske Bank

Mobile +45 24 47 81 49
Email bert.verdoodt@danskebank.dk
Niels Juels Gade 7, DK-1092 Copenhagen K

From: Anne Aarup Fenger (FT) [mailto:AAF@ftnet.dk]
Sent: 21. september 2020 12:01
To: 3911 FT_breve
Cc: Bert Paul J Verdoodt ; Ulla Brøns Petersen (FT) ; Anne Aarup Fenger (FT) ; Jesper Meyer (FT) ; Dorthe Tolborg
Subject: Afgørelse fra Finanstilsynet

Til Danske Bank A/S,

Se vedhæftet Finanstilsynets afgørelse af d.d.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Spécialkonsulent, cand. jur.
Kontor for Forbrugerspørgsmål og Forsikringsformidling

 **FINANSTILSYNET**

Århusgade 110, 2100 København Ø
Tlf.: +45 33 55 82 82 / Fax: +45 33 55 82 00
Direkte tlf.: +45 61 93 07 91
<mailto:aaf@ftnet.dk>
www.finanstilsynet.dk

Finanstilsynet er ansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, vi modtager om dig. Du kan læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger på vores hjemmeside <https://www.finanstilsynet.dk/Kontakt/Privatlivspolitik>

Finanstilsynet gør opmærksom på, at denne e-mail og eventuelle vedhæftede filer er fortrolige. Hvis du har modtaget denne mail ved en fejl, bedes du straks oplyse Finanstilsynet herom ved at besvare denne e-mail og derefter slette e-mailen. Vi gør opmærksom på, at hvis du har modtaget denne e-mail ved en fejl, kan enhver form for kopiering, offentliggørelse eller distribution af denne e-mail være ulovlig.

Danske Bank A/S CVR-nr. 61126228 – København

Denne mail kan indeholde fortrolig information. Har du modtaget mailen ved en fejl, beder vi dig derfor informere afsender om fejlen – og efterfølgende slette mailen i dit system uden at videresende eller kopiere den. Selv om mailen og vedhæftede bilag efter vores overbevisning er fri for virus og andre fejl, som kan påvirke computeren eller it-systemet, hvor den modtages og læses, åbnes den på modtagerens eget ansvar. Vi påtager os ikke noget ansvar for tab og skade, som er opstået i forbindelse med at modtage og bruge mailen.

Please note that this message may contain confidential information. If you have received this message by mistake, please inform the sender of the mistake, then delete the message from your system without making, distributing or retaining any copies of it. Although we believe that the message and any attachments are free from viruses and other errors that might affect the computer or IT system where it is received and read, the recipient opens the message at his or her own risk. We assume no responsibility for any loss or damage arising from the receipt or use of this message.

73

Finanstilsynet

5. oktober 2020

J.nr. 6252-0349

/UBP

Møde med Danske Bank om bankens gældsinddrivelsessystem d. 4. september 2020

Deltagere:

Danske Bank:

Chris Vogelsang (CV), Carsten Egeriis, Phillip Vollot og Bert Verdoodt

JB, KVM, RLP, JME og UBP

På mødet drøftede man sagens udvikling, hvor CV beklagede, at deres håndtering af sagen ift. medierne ikke havde været god nok. I forhold til de historier der var ved at opstå vedrørende bankens manglende eller mulig vildledende informering af tilsynet understregede CV, at banken har været og stadig ønsker at være fuldstændig transparent i forhold til FT, hvilket JB erklærede sig enig i. Der var i den forbindelse enighed om, at der er en klar præference ift., at banken orienterer os så tidligt som muligt, også selvom de ikke har det fulde overblik.

CV nævnte, at sagen havde været drøftet løbende siden sidste sommer på en række møder med os. Banken havde også ved flere lejligheder drøftet sagens håndtering med Skat.

Man drøftede herefter de forhold, der bør klarlægges, og sagens implikationer internt i banken og i forhold til kunderne. Banken redegjorde i den forbindelse for det forløb, de havde været igennem, og om undersøgelserne af, hvad der var sket historisk også fra et governanceperspektiv, samt processen for identifikation og gennemgang af kunderne i gældsinddrivelsessystemet.

På mødet kom det frem, at den forståelse som FT hidtil har haft om, at banken havde indført manuelle kontroller i forhold til opkrævning hos "problemkunderne" ikke var korrekt.

Banken har sikret, at nye kunder, der kommer i restance og dermed kommer ind i systemet, håndteres korrekt. Derimod kan der stadig forekomme fejloppkrævninger hos de kunder, som allerede var i systemet, men kunder der måtte

blive fejlopkrævet, forventer banken at have identificeret og kompenseret indenfor 12 måneder.

Banken tilkendegav, at de ikke umiddelbart kunne lukke for dele af inddrivelsen, og at de ikke havde ville standse inddrivelsen helt for alle kunder, også af hensyn til de kunder, som ønsker at afvikle deres gæld.

JB understregede behovet for at kigge ind i mulige løsninger. Banken kan ikke fortsætte opkrævningen, når den ikke har styr på beløbene. Banken kan evt. overveje om der kan udfindes særlige kunderssegmenter, herunder dem der har størst risiko, f.eks. der hvor der kan være tale om de største beløb. JB understregede også behovet for kommunikation til de berørte kunder.

Afslutningsvis berørtes de forskellige regimer for offentlighed for henholdsvis god skik sager og generelle tilsynssager.