

Danske Bank A/S
Att.: direktionen
Holmens Kanal 2-12
1092 København C

31. august 2020

Ref. AAF

J.nr. 6252-0349

Anmodning om redegørelse om Danske Bank A/S' gældsinddrivelsessystem

FINANSTILSYNET
Århusgade 110
2100 København Ø

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

Danske Bank A/S (banken) 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 gældsinddrivelsessystem "Debt Collection System".

Banken oplyste, at den gennem sit gældsinddrivelsessystem havde inddrevet beløb, som banken alligevel ikke havde ret til. På den baggrund var der blevet nedsat et intern arbejdsgruppe, der skulle undersøge baggrunden samt omfanget af fejlene. Banken oplyste samtidig, at man ville udbetale kompensation til alle berørte kunder, når disse var identificeret og deres krav opgjort. Denne proces var iværksat, men ville tage noget tid at gennemføre.

ERHVERVSMINISTERIET

På baggrund af bankens oplysninger var det Finanstilsynets opfattelse, at banken havde ageret, da banken blev bekendt med forholdet, bl.a. ved at iværksætte en undersøgelse, der skulle afdække præcis, hvilke kunder der var berørt, samt sikre, at de blev kompenseret. Endvidere forstod Finanstilsynet, at banken havde sikret, at der var rettet op på fejlene i systemet.

Det er helt centralt for vurderingen af sagen, at alle berørte kunder – som oplyst af banken – identificeres og kompenseres hurtigst muligt. Finanstilsynet har derfor i lyset af de oplysninger, der er kommet frem på det seneste, besluttet at foretage en undersøgelse af bankens håndtering af de konstaterede fejl i bankens gældsinddrivelsessystem set i forhold til bankens forpligtelser til at handle redeligt og loyalt overfor dens kunder, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed og bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder.

Finanstilsynet anmoder derfor banken om en redegørelse for forløbet med fejlene i gældsinddrivelsessystemet. Redegørelsen bedes som minimum indeholde følgende oplysninger:

- Hvornår konstaterede banken fejlene første gang?
- Hvad består fejlene konkret i, og hvordan har det påvirket kunderne?
- Hvordan håndterede banken informationen om de konstaterede fejl, herunder hvilke tiltag blev der iværksat, og hvornår samt hvordan man vil undgå nye fejl fremadrettet?
- Hvordan sikrede banken sig fra det tidspunkt, fejlene blev konstateret, at tilsvarende fejlagtige inddrivelses fra dette tidspunkt ikke længere kunne finde sted?
- Hvor mange kunder er berørt af fejlene?
- Hvordan har banken håndteret de berørte kunder, herunder hvordan opgøres og beregnes kompensationen for den enkelte kunde, og hvilke informationer gives kunderne om fejl og beregninger?
- Hvor mange kunder har pr. 1. september 2020 modtaget kompensation, hvor mange kunder forventer banken at udbetale kompensation til, og hvornår forventes alle kunder at være blevet kompenseret?

Finanstilsynet skal endvidere anmode om at modtage relevante dele af bankens interne undersøgelse og undersøgelsen foretaget af bankens compliancefunktion samt eksterne advokater.

Materialet bedes sendt til Anne Aarup Fenger (aaf@ftnet.dk) og Ulla Brøns Petersen (ubp@ftnet.dk). Materialet skal være modtaget i Finanstilsynet **senest den 10. september 2020**.

Eventuelle spørgsmål kan rettes til kontorchef Ulla Brøns Petersen på mail eller tlf. 33558243 eller Anne Aarup Fenger på mail eller tlf. 61930791.

Aktindsigt

Finanstilsynet skal gøre opmærksom på, at idet Finanstilsynet anmoder om oplysninger, der vedrører instituttets efterlevelse af god skik reglerne, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed, vil de oplysninger, som banken afgiver til Finanstilsynet, ikke være omfattet af Finanstilsynets skærpede tavshedspligt, jf. § 354, stk. 1 og 3, i lov om finansiel virksomhed.

Det indebærer, at oplysningerne kan undergives aktindsigt efter reglerne i offentlighedsloven og som udgangspunkt vil kunne udleveres til offentligheden. Oplysninger om kundeforhold og virksomhedens interne forhold vil kunne undtages fra aktindsigt efter reglerne herom i offentlighedsloven.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger
Specialkonsulent

Ulla Brøns Petersen
Kontorchef