

Selskabsmeddelelse nr. 13 2022

Danske Bank A/S  
Holmens Kanal 2 – 12  
1092 København K  
Telefon 45 14 14 00

31. august 2022

### **Danske Bank præsenterer en løsning for sine inkassokunder og sætter gælden for ca. 90.000 inkassokunder til 0 kr.**

Siden Danske Banks koncerndirektion i 2019 blev opmærksom på en række systemiske fejl i bankens gældsinddrivelsessystemer, har banken arbejdet intensivt på at løse problemerne og kompensere berørte kunder for potentiel overopkrævning af inkassogæld. Dette arbejde er sket i dialog med de relevante myndigheder. Der er løbende sket fremskridt i forhold til at rydde op i fortidens fejl og kompensere berørte kunder. I takt med at arbejdet er skredet frem, er der imidlertid opstået nye problemstillinger, der har øget omfanget og kompleksiteten af udfordringerne betragteligt og medført, at tidshorizonten for at løse problemstillingerne kan strække sig ud over 2024 – hvilket ikke er tilfredsstillende for hverken kunderne eller Danske Bank. Vi har derfor – som kommunikeret i april 2022 – undersøgt alternative løsninger, så vi kan afklare de berørte inkassokunders sager hurtigere.

På baggrund af omfattende analyser har Danske Bank nu udviklet en accelereret løsning, der sikrer afklaring for langt de fleste af vores inkassokunder. Danske Bank offentliggør i dag de væsentlige beslutninger, som ligger til grund for løsningen:

- Ca. 90.000 inkassokunder i Danmark vil få deres gæld til banken sat til 0 kr., og deres gæld vil dermed ikke blive inddrevet af Danske Bank. Eftersom vi løbende har identificeret yderligere problemstillinger i forhold til vores inkassosystemer, finder vi det ikke holdbart for hverken kunderne eller banken, at vi arbejder på at genoptage inddrivelsen af denne gæld, idet en eventuel opkrævning af dele af gælden ikke vil kunne opveje den tid og de omkostninger for banken, der er forbundet med at beregne den nøjagtige gæld i hvert enkelt tilfælde. Ca. 155.000 kundesager er tidligere blevet lukket, hvilket betyder, at i alt nu ca. 245.000 inkassokunder vil blive informeret om, at deres gæld sættes til 0 kr. og at de konti, der er overført til inkasso, lukkes.
- Danske Bank har besluttet at gøre brug af en statistisk model til at kompensere kunderne for eventuel overopkrævning som følge af de yderligere problemstillinger, der er identificeret i forhold til bankens tidligere inkassosystemer. Ved at bruge en statistisk kompensationsmodel kan vi give vores kunder afklaring på deres sag meget hurtigere end ved manuel og individuel gennemgang af alle de identificerede problemstillinger.

- Danske Bank vil med den statistiske model gå så langt tilbage i tid, som vi har strukturerede digitale data til rådighed, med henblik på at estimere omfanget af potentiel overopkrævning. Udgangspunktet for modellen er den oprindelige hovedstol, da kunden blev overført til bankens historiske inkassosystemer, eller den gæld, der senere har været aftalt med kunden. Hvis kundens samlede afdrag på gælden overstiger ovenstående, vil kunden modtage en tilstrækkelig stor kompensation, så det sikres, at kunden modtager både relevant tids- og skattekompensation for den potentielle overopkrævning.
- I valideringen af modellen er der foretaget omfattende stikprøvekontroller, hvor sager er blevet gennemgået manuelt, og den beregnede kompensation er blevet sammenlignet med den modelberegnete kompensation. Da der er tale om en statistisk model, kan vi ikke udelukke, at der i særlige sager kan være aspekter, som modellen ikke til fulde tager højde for, og som kan påvirke kompensationen. For at imødekomme det forhold, at en model vil være mindre præcis end en manuel gennemgang, er modellen designet til at øge niveauet for kompensationen til kunderne, så kompensationen falder ud til kundens fordel. Stikprøvekontrollerne bekræfter, at modellen fungerer i overensstemmelse med princippet om at sikre overkompensation til et niveau, der er tilstrækkeligt stort til at dække både tids- og skattekompensation. Der er behov for at foretage yderligere stikprøvekontroller på tværs af flere kundesager, og dette arbejde vil fortsætte de kommende måneder. Danske Bank har afsat 650 mio. kr. til dækning af kompensation for potentiel overopkrævning.
- Vi har været i stand til at hjælpe langt størstedelen af alle kunder, der misligholder deres gæld, uden at de overføres til vores inkassobehandling. Det er de kunder, der overføres til vores inkassobehandling, som vi adresserer med dagens meddelelse. De kunder, der er overført til inkasso, efter at banken oprindeligt stillede sin gældsinddrivelse i bero pr. 1. oktober 2020, vil ikke blive omfattet af løsningen. Det skyldes, at gældsinddrivelsen for disse kunder i væsentligt mindre grad er påvirket af fejlene i bankens tidligere inkassosystemer. Banken vil gennemgå sagerne for denne gruppe på ca. 7.000 kunder, før gældsinddrivelsen genoptages.
- Vi vil proaktivt kontakte de kunder, hvis gæld bliver sat til 0 kr., og de kunder, der skal modtage kompensation for potentiel overopkrævning.
  - Inden for de næste to måneder forventer vi at begynde at informere de kunder, hvis gæld er sat til 0 kr., og hvis inkassokonti lukkes. Langt størstedelen forventes at blive informeret inden for seks måneder.
  - Vi forventer at kommunikere direkte til de inkassokunder, hvis gæld vi vil genoptage inddrivelsen af, inden for de næste tre måneder, og vi forventer at genoptage gældsinddrivelsen i 2023.
  - Vi forventer at begynde at kommunikere til kunderne om kompensation for potentiel overopkrævning i begyndelsen af næste år, og vi forventer at have udbetalt kompensationen til langt de fleste kunder inden udgangen af 2023.

*”De historiske fejl, vi har opdaget i vores inkassosystemer, afspejler på ingen måde den bank, vi ønsker at være, og vi beklager dybt disse fejl og konsekvenserne for de berørte kunder. I de seneste år har vi arbejdet hårdt på at løse fejlene i vores systemer og skabe klarhed for vores kunder og banken, men antallet af problemstillinger er steget løbende. Vi har derfor besluttet at implementere en hurtigere løsning, der er baseret på, at gælden sættes til 0 kr., og at der anvendes en statistisk model til at kompensere de berørte kunder for potentiel overopkrævning. Løsningen giver vores kunder en afklaring meget hurtigere, end hvis vi manuelt skulle gennemgå sagerne enkeltvist. Vi tror på, at denne mere effektive løsning er fair for vores kunder og vores øvrige interessenter. Den vil resultere i, at vi kan give vores kunder afklaring meget hurtigere, end det ellers ville være muligt, og det betyder, at banken kan kommunikere en plan for at have afklaret sagen i 2023,”* siger administrerende direktør Carsten Egeriis.

En mindre række øvrige typer af sager, eksempelvis virksomhedskonkurssager, vil ikke være omfattet af den hurtigere løsning. I disse øvrige sager vil der blive foretaget en manuel gennemgang med henblik på at identificere potentiel overopkrævning. I forhold til bosager fortsætter Danske Bank sin dialog med myndighederne om at finde en passende løsning.

Fejlene i bankens gældsinddrivelse er mest komplekse i Danmark, og vi er længere fremme med vores analyser end i de øvrige lande. Vi vil på et senere tidspunkt informere tilsynsmyndighederne og kunderne om vores fremgangsmåde i de øvrige lande. Baseret på vores aktuelle viden, forventer vi, at afklaringen af sagen i de andre lande resulterer i en mindre påvirkning på koncernens finansielle resultater i 2023.

Driftsomkostningerne for 2022 forventes at stige med ca. 0,6 mia. kr. på grund af en øget hensættelse til compensation til kunder, hvorimod nedskrivningen af gælden vil øge nedskrivninger på udlån med 0,65 mia. kr., hvilket omfatter en del af compensationen til kunderne. Begge disse poster vil blive indregnet i tredje kvartal 2022.

På trods af dette fastholder vi vores forventning om et resultat for 2022 på 10-12 mia. kr.

Danske Bank

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