

Filialledelsen for Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland
authoritiesinteraction@nordea.com
c.c. Group Internal Audit Country Manager DK: Henrik Scharling Hen-
rik.Scharling@nordea.com

23. april 2024

Ref. KASA

J.nr. 24-002776

Afgørelse om påbud vedrørende uvildig under- søgelse af Nordeas gældsinddrivelsessag

Finanstilsynet påbyder Nordea Danmark (Nordea eller banken) at lade fore-
tage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af de foranstaltninger,
som banken har truffet eller vil træffe for at rette op på fejlene i bankens
gældsinddrivelse i relation til Finanstilsynets påbud et, to og fem i Finanstil-
synets afgørelse af 26. september 2023, jf. § 1, stk. 4, jf. § 347b¹ i lov om
finansiell virksomhed.

FINANSTILSYNET
Strandgade 29
1401 København K

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

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

ERHVERVSMINISTERIET

Baggrund

Finanstilsynet traf den 26. september 2023 afgørelse i en sag om fejl i Nor-
deas gældsinddrivelse. Finanstilsynet fandt, at banken havde handlet i strid
med god skik ved ikke at have truffet tilstrækkelige foranstaltninger til at sikre,
at der ikke var risiko for, at banken ville opkræve fejlbehæftet gæld eller over-
opkræve gæld fra bankens inkassokunder. Finanstilsynet konstaterede, at
banken siden september 2020 havde arbejdet med oprydning i bankens
gældsinddrivelsessystemer og med at iværksætte foranstaltninger til at iden-
tificere kunder, som var i risiko for overopkrævning, men at disse foranstalt-
ninger ikke sikrede, at banken ikke inddrev fejlbehæftet gæld eller gæld, som
banken ikke var berettiget til.

Finanstilsynet kunne i forbindelse med undersøgelsen også konstatere, at
Nordeas gældsinddrivelsessag havde fået et væsentligt større omfang, og
omfattede flere fejkilder og berørte kunder end først angivet af banken i sep-
tember 2020 og i forbindelse med de efterfølgende løbende afrapporteringer
til Finanstilsynet. Sagen var derudover særlig kompleks, fordi banken havde
frasolgt et stort antal fordringer, og fordi banken i overvejende grad havde
outsourcet gældsinddrivelsen til inkassobureauer.

¹ Jf. LBK nr. 1731 af 05/12/2023

Finanstilsynet gav derfor Nordea følgende otte påbud i sin afgørelse af 26. september:

- 1) at standse al inddrivelse af gæld for eksisterende inkassokunder i de tilfælde, hvor der er risiko for overopkrævning og samtidig indføre foranstaltninger, som sikrer, at risikoen for systematisk fejlopkævning på baggrund af de identificerede fejl ophører. I konkrete sager, hvor der er risiko for overopkrævning, men hvor det vurderes at være til skade for kunden at standse gældsinddrivelsen, kan banken i stedet foretage en genberegning af kravet eller nedjustere kravet til et beløb, som banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder
- 2) at trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifteretssager og fogedretssager samt aktive sager ved domstolene, hvor Nordea er part, tilbage, medmindre det i den konkrete sag vil være til skade for kunden at trække kravet tilbage, og kunden erklærer sig enig heri
- 3) at give individuel meddelelse til alle kunder, som banken vurderer, kan være berørt af fejlene i bankens gældsinddrivelse, om det
- 4) at orientere kunder, som forventes at skulle have nedskrevet deres gæld som følge af en genberegning, om at banken forventeligt vil indberette en ukorrekt gæld til Skatteforvaltningen både i 2023 og fremadrettet, indtil deres gæld er blevet opgjort korrekt
- 5) at træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at banken identificerer de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede fejlkilder
- 6) at give individuel meddelelse om fejlene i gældsinddrivelsen til de kunder i de frasolgte sager, som Nordea fortsat har kontaktoplysninger på eller alternativt sikre, at erhververen af Nordeas tidligere fordringer selv eller i fællesskab med Nordea orienterer de relevante kunder herom
- 7) ikke at frasælge fordringer, hvis banken er bekendt med eller har mistanke om systematiske fejl ved opgørelsen af fordringerne, der ikke forud for overdragelsestidspunktet er korrigeret
- 8) at iværksætte de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at Nordea gennemgår de registrerede kundesager og berigtiger de sager, hvor registreringer i RKI har været uberettiget.

I afgørelsen af 26. september 2023 fremsatte Finanstilsynet desuden kritik af, at Nordea efter flere års oprydning fortsat ikke havde overblik over problemer i bankens gældsinddrivelse og fortsat var i gang med at analysere og identificere nye fejlkilder. Det havde bl.a. den konsekvens, at kunderne ikke var tilstrækkeligt informeret om deres sag og dermed heller ikke kunne få en afklaring af deres gæld til Nordea. Banken havde derudover ikke i tilstrækkelig grad taget højde for de afledte negative konsekvenser, som fejlene måtte kunne have for Nordeas kunder.

Efter afgørelsen af 26. september 2023 præciserede Finanstilsynet ved brev af 24. oktober 2023 over for banken, at påbuddet om at trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive retssager tilbage fra domstolene (påbud to) ikke er til hinder for, at banken i forhold til retssager - som en alternativ foranstaltning - kunne nedsætte kravet til et beløb, som banken kan dokumentere, at kunden skylder, idet dette er i tråd med Finanstilsynets fortolkning af påbuddet.

I følge Finanstilsynets afgørelse af 26. september 2023 skulle banken senest den 1. december 2023 underrette Finanstilsynet om efterlevelsen af de otte påbud. Nordea sendte den 1. december 2023 sin redegørelse om bankens arbejde med at efterleve de otte påbud. Nærværende påbud vedrører efterlevelsen af påbud et, to og fem. Efterlevelse af de øvrige påbud, dvs. påbud tre, fire og seks til otte påser Finanstilsynet som en del af Finanstilsynets sædvanlige god-skik tilsyn.

Banken oplyste i relation til påbud et, at den havde standset al inddrivelse af gæld for eksisterende kunder, hvor der kunne være risiko for overopkrævning eller systematisk fejlopkrævning. Banken henviste i den forbindelse til sin beslutning af 28. april 2023 om at suspendere gældsinddrivelsen på størstedelen af de aktive inkassosager, som var overført til bankens inkassoafdeling før den 26. april 2023, og tilføjede, at banken havde besluttet at udvide suspensionen til også at omfatte inkassosager oprettet efter 25. april 2023. Derudover oplyste banken, at den på baggrund af bankens identificerede fejlkilder havde indført en række foranstaltninger, der eliminerer risikoen for systematisk fejlopkrævning fremadrettet.

Banken oplyste, at den havde informeret kunderne om suspensionen ved et såkaldt pausebrev både i juni og i september 2023. Kommunikationen var sket i samarbejde med inkassobureauerne. I alt var opkrævningen sat i bero for 20.700 aktive sager, undtaget bosager. Banken oplyste ligeledes, at 400 kunder havde anmodet om at fortsætte med at afdrage på gæld. Banken tilføjede, at suspensionen skete uden omkostninger for kunderne.

Banken vurderede dog, at der kunne være konkrete sager, hvor der efter en gennemgang af den enkelte sag, kunne ske en nedjustering af kravet til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder. I disse sager vil der ikke vil være en iboende risiko for overopkrævning eller systematisk fejlopkrævning. Banken ville på den baggrund udvælge særlige sager, hvor gældinddrivelsen kunne fortsætte ved eliminering af risikoen for overopkrævning eller fejlopkrævning.

Disse sager ville blive gennemgået enkeltvis, og suppleret af et "six eye princip" og efterfølgende gennemgået af Group Legal. Herefter ville sagen skulle godkendes af Head of Personal Banking DK eller Head of Debt collection DK

remediation Programme. Banken havde fremhævet at gældsinddrivelsen f.eks. kunne fortsætte, i sager om

- a) [REDACTED]
- b) [REDACTED]

Banken beskrev sin tilgang således, at gælden bl [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Banken har efterfølgende i et svar til Finanstilsynet af 28. februar 2024 oplyst, at banken pr. d.d. havde [REDACTED] hvor inddrivelsen ikke er suspenderet.

I relation til efterlevelse af påbud to oplyste banken, at alle potentielt fejlbehæftede krav i verserende retssager var trukket tilbage. Inkassobureauerne havde samlet trukket 480 sager tilbage. Banken oplyste, at den derudover havde [REDACTED] som blev håndteret i bankens Business Banking-afdeling, som blev manuelt gennemgået.

Banken oplyste derudover, at der var konkrete tilfælde, hvor banken havde valgt ikke at trække sagen tilbage, men i stedet havde valgt at nedskrive kravet til et beløb, som banken kunne dokumentere, at kunden med sikkerhed skyldte i overensstemmelse med Finanstilsynets brev af 24. oktober 2023.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Banken oplyste derudover, at inkassobureauerne havde nedjusteret gælden i 60 sager.

[REDACTED]

I relation til påbud fem oplyste banken, at den havde etableret en remedieringsproces til at identificere alle berørte kunder, som kunne have krav på kompensation, herunder behov for reduktion af restgælden grundet de identificerede fejl. Banken oplyste dertil, at remedieringsprocessen indebar to spor, først en indledende kvalitativ analyse af alle bankens identificerede fejl og fejlkilder, og dernæst en kortlægning af kundepåvirkningen ved hjælp af en kvantitativ datamodel.

I forbindelse med den kvalitative analyse af fejlkilderne oplyste banken, at den pr. 1. december 2023 havde identificeret 32 fejlkilder og 34 underfejlkilder³. ifølge bankens beskrivelse af den kvalitative analyse af fejlkilderne indebar denne en beskrivelse af den forretningsmæssige forståelse af fejlkilden, herunder om fejlen bl.a. ville give anledning til systemændringer eller andre tiltag for at sikre den fremtidige gældsinddrivelse, samt en beskrivelse af fejlkildens årsag og en juridisk vurdering af fejlens karakter og retlige konsekvenser. Nordeas foreløbige analyse viste, at 26 ud af 32 fejlkilder havde økonomisk betydning for kunden.

Banken oplyste samtidig, at den havde en holistisk tilgang til remedieringsprocessen, hvor bankens håndtering af fejlen indebar først identifikation af fejlen, den efterfølgende remediering, samt vurdering af kontrolmiljøet fremadrettet.

I forhold til anden del af remedieringsprocessen ville banken kortlægge kundepåvirkningen ved hjælp af en kvantitativ datamodel. Banken oplyste hertil, at den havde udarbejdet en impact analyse, der gav et billede af, hvilke kunder der kunne have betalt for meget, eller som skulle have nedskrevet deres gæld. Via modellen ville banken kunne måle omfanget af fejlkildernes påvirkning af kundens gæld og justere gælden for disse påvirkninger. Modellen ville tage højde for fejlkildernes kompleksitet. I det omfang banken ville have utilstrækkelige data, ville der blive anvendt en række regler, der altid ville være til kundens fordel.

Banken oplyste, at analysearbejdet omfattede 75.000 kunder, og at

[REDACTED]

Banken har i svar af 26. februar 2024 til Finanstilsynet meddelt,

[REDACTED]

³ Pr. 26. februar 2024 har banken oplyst, at den kunne nedjustere antallet af fejlkilder til 32 hovedfejlkilder og 12 underliggende fejlkilder, samt to yderligere potentielle underfejlkilder, som krævede mere dybdegående analyse

[REDACTED] Genberegning og tilretning af restgæld for aktive sager forventes at fortsætte ind i 2025.

Banken regner med at genstarte gældsinddrivelsen i faser, [REDACTED]
[REDACTED]

Retligt grundlag

Finanstilsynet kan påbyde en finansiel virksomhed at lade foretage og afholde udgifterne til en uvildig undersøgelse af et eller flere forhold i virksomheden, hvis Finanstilsynet vurderer, at dette er af væsentlig betydning for tilsynet med virksomheden, og der ikke er tale om en for Finanstilsynet sædvanlig forekommende undersøgelse. Det fremgår af § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Bestemmelsen finder også anvendelse på filialer af udenlandske kreditinstitutter jf. § 1, stk. 4, jf. § 347 b i lov om finansiel virksomhed.

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

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

Høring

Finanstilsynet sendte udkast til afgørelse i høring hos Nordea Danmark den 25. marts 2024. Nordea Danmark fremsendte den 16. april 2024 høringssvar til Finanstilsynet. Nordea Danmark havde ikke konkrete bemærkninger til afgørelsen.

Finanstilsynet vurdering

Det er afgørende for tilliden til en bank, at den har styr på sin gældsinddrivelse, så bankens kunder kan være sikre på, at de ikke bliver opkrævet fejlbehæftet gæld eller i værste fald betaler mere tilbage til banken end de skylder. Nordea har igennem en årrække haft væsentlige fejl i sine gældsinddrivelsessystemer- og processer, som har betydet, at størstedelen af bankens inkassokunder i perioden 2010 til 2023 kan være påvirket af bankens fejl.

Finanstilsynet slog med sin afgørelse af 26. september 2023 fast, at banken havde handlet i strid med god skik reglerne, ved ikke at have truffet tilstrækkelige foranstaltninger til at sikre, at der ikke var risiko for, at banken ville

opkræve fejlbehæftet gæld eller overopkræver gæld fra bankens inkassokunder. Banken havde dermed ikke levet op til sin forpligtelse til at handle redeligt og loyalt over for sine kunder ved ikke at have tilstrækkeligt undersøgt bankens systemer og processer for mulige fejlkilder og ej heller i tilstrækkelig grad at have efterprøvet egne foranstaltninger for at sikre, at banken ikke fortsat inddrev fejlbehæftet gæld eller forholdt sig til øvrige afledte negative konsekvenser for kunderne.

På baggrund af den fremsendte redegørelse af 1. december 2023, er det umiddelbart Finanstilsynets vurdering, at banken har fulgt op med relevante tiltag, og at tilsynet dermed ikke har grundlag for at konkludere, at Nordea ikke efterlever Finanstilsynets påbud af 26. september 2023.

Det er dog vigtigt af hensyn til tilliden til banken, at der sker en tilbunds gående prøvelse af de foranstaltninger, som Nordea Bank har truffet og vil træffe for at rette op på fejlene i gældsinddrivelsessystemet- og processerne, herunder om gældsinddrivelsen sker i overensstemmelse med de civile retlige regler og med anvendelse af korrekt data fremadrettet.

Det vurderes, at flere elementer i Nordeas gældsinddrivelsessag, herunder den aktive gældsinddrivelse på nedskrevne sager i forhold til påbud et og to, remedieringsprocessen (genberegning), påbud fem samt forløbet om genstart af gældsinddrivelse, som indebærer væsentlige operationelle risici, kan føre til risiko for, at arbejdet kan trække i langdrag, og der kan opstå uforudsete problemstillinger, eller fejl som følge af manglende kontroller.

Det er derfor afgørende, at bankens oprydningsarbejde følges tæt og efterprøves løbende, indtil banken er i mål.

Finanstilsynet har imidlertid ikke mulighed for at afprøve tilstrækkeligheden af de initiativer, herunder bankens analyser, overvejelser og vurderinger, som er en del af Nordeas plan for at bringe gældsinddrivelsen i overensstemmelse med god skik reglerne. Det hænger sammen med, at en efterprøvelse af disse initiativer kræver indgående kendskab og fagekspertise i forhold til forældelsesreglerne, rentelovens bestemmelser og inkassoreglerne og samspillet herimellem. Områder, der ikke hører under Finanstilsynets almindelige kompetence- og ressortområde.

Finanstilsynet bemærker desuden, at det ikke er sædvanlig praksis, at Finanstilsynet i sin påbudsopfølgning foretager en gennemgang, som efterprøver, om der konkret er sket behørig kompensation af alle berørte kunder, da dette forudsætter en vurdering af virksomhedens efterlevelse af civile retlige forpligtelser. Finanstilsynet vurderer imidlertid, at det i denne sag vil være afgørende for at genetablere tilliden til lovmæssigheden af bankens gældsopkrævning, at der foretages en vurdering af, om banken i overensstemmelse

med påbud fem har identificeret og orienteret de berørte kunder, samt om banken har etableret modeller, der er egnede til generelt at beregne overopkrævningens størrelse.

Derudover bør der foretages en nærmere analyse af, om den rensning af data, som banken vil foretage, effektivt vil afhjælpe de hidtidige problemer, og at Finanstilsynet kan blive betrykket i, at der ikke bliver overført forkerte data til systemerne, så der er sikkerhed for, at håndteringen af gæld fremover sker på et korrekt og fyldestgørende grundlag i systemet og ved brug af inkassobureauer.

Samlet er det Finanstilsynets vurdering, at der i denne sag ikke er tale om en sædvanlig forekommende undersøgelse, idet de forhold, der skal efterprøves, ligger udenfor Finanstilsynets almindelige virke og kompetenceområde. Dette skal ses i sammenhæng med, at Finanstilsynet ikke påser overholdelsen af de relevante civile retlige regler i relation til gældinddrivelse, men alene om finansielle virksomheder overholder god skik ved generelt at efterleve de civile retlige regler.

Herudover har Finanstilsynet heller ikke erfaring med undersøgelser af systemmæssig understøttelse af gældsinddrivelsesprocesser, da det ikke er en del af den almindelige tilsynsvirksomhed at kontrollere konkrete it-systemer.

På den baggrund vurderer Finanstilsynet, at der er tilstrækkeligt grundlag for at påbyde Nordea Danmark at lade foretage en uvildig undersøgelse og afholde udgifterne hertil, jf. § 347 b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed.

Undersøgelsens fokus og omfang

Finanstilsynet vurderer, at den uvildige undersøgelse bør omfatte efterlevelsen af opbud et, to og fem.

Den uvildige undersøgelse skal omfatte en efterprøvelse af Nordeas fremgangsmåde for nedskrivning af krav til et beløb, som banken kan dokumentere, at den har krav på, i relation til påbud et og påbud to.

De uvildige undersøgere skal vurdere, om banken har taget tilstrækkelig højde for alle identificerede fejlkilder, herunder om banken har foretaget en korrekt vurdering af de civile retlige problemstillinger og fejlkildernes indbyrdes påvirkning, så det sikres, at der ikke inddrives fejlbehæftet gæld.

De uvildige undersøgere skal have et særligt fokus på retssager, som banken har valgt ikke at trække tilbage. De uvildige undersøgere skal samtidig vurdere, om Nordeas kontroller af inkassobureauerne for denne proces er tilstrækkelig.

De uvildige undersøgere skal endvidere vurdere, om bankens kvantitative og kvalitative analysemodeller- og processer i remedieringsarbejdet er tilfredsstillende til at sikre, at banken får udsøgt alle de kunder, som er berettiget til kompensation i relation til påbud fem, og samtidig sikrer, at banken har en robust model, og som er egnet til generelt at beregne overopkrævningens størrelse. I den forbindelse skal de uvildige undersøgere også forholde sig til at bankens kommunikation til kunderne om kompensation, justering af gæld, genberegning mv. er retvisende og fyldestgørende.

De uvildige undersøgere skal også undersøge om Nordeas gældsinddrivelsessystemer er rensset for fejlkilder og forkert data med henblik på fremadrettet at sikre en korrekt gældsinddrivelse. I tilknytning hertil skal undersøgelsen afdække, om banken har opstillet tilfredsstillende foranstaltninger, der sikrer, at eksisterende data bliver rensset og underlagt forbedrede kontroller, og at kun korrekt data bliver overdraget til samarbejdspartnere.

Bankens oprydningsarbejde forventes at strække sig over en længere periode, og dele af oprydningsarbejdet vil muligvis fortsætte ind i 2025. Dertil kommer, at Finanstilsynet kan konstatere, at Nordea, indtil Finanstilsynets afgørelse i september 2023, ikke havde tilstrækkelig fokus på fremdrift i gældsinddrivelsessagen. Derfor skal de uvildige undersøgere også forholde sig til, om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i projektet. Hvis dette ikke er tilfældet, skal de uvildige undersøgere straks meddele Finanstilsynet herom.

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

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

Den uvildige undersøgelse afsluttes, når de uvildige undersøgere kan afrapportere på bankens samlede kommunikation til kunderne, suspension af fejl-opkrævning, proces for kompensationsudbetaling for kunderne og genstart af gældsinddrivelse, herunder sikring af at bankens systemer på tidspunktet for genstart af gældsinddrivelsen er rensset for konstaterede fejlkilder, samt at bankens set-up for fremtidig gældsinddrivelse er tilfredsstillende og funktionsdygtigt.

Krav til sagkyndig

De sagkyndige skal have indgående professionelt kendskab til gældsinddrivelse og de civile retlige regler i relation hertil, systemunderstøttelse, datasikring, herunder håndtering af operationelle risici ved overførsel af data mellem forskellige operatører, samt erfaring med analyse og vurdering af kvantitative

analysemodeller. De sagkyndige kan udgøre en sammensætning af flere personer med forskellige kvalifikationer.

Nordea indstiller snarest muligt en eller flere kandidater, der kan fungere som sagkyndige personer på undersøgelsen, med henblik på Finanstilsynets godkendelse, jf. § 347b, stk. 2, i lov om finansiel virksomhed.

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

Nordea Danmark skal give de sagkyndige personer, som bliver godkendt af Finanstilsynet, de oplysninger, der er nødvendige for gennemførelsen af den uvildige undersøgelse, jf. § 347b, stk. 3, i lov om finansiel virksomhed.

Klagevejledning

Nordea Danmark kan indbringe Finanstilsynets afgørelse for Erhvervsankenævnet, senest fire uger efter at den er modtaget. Det følger af § 372, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed. Klagen skal sendes pr. e-mail til adressen ean@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/erhvervsankenævnet/>, og i bekendtgørelse nr. 1135 af 13. oktober 2017 om Erhvervsankenævnet.

Offentliggørelse

Den uvildige undersøgelse af Nordea Danmark er en del af opfølgningen på de påbud, som Finanstilsynet gav banken den 26. september 2023 for overtrædelse af reglerne om god skik. Undersøgelsen er som følge heraf ikke omfattet af Finanstilsynets tavshedspligt, jf. § 354, stk. 3, i lov om finansiel virksomhed.

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 eller af betydning for forståelsen af bestemmelserne om god skik.

Sagen vedrører Finanstilsynets opfølgning og tilsyn med Nordeas efterlevelse af Finanstilsynets god skik påbud til Nordea af 26. september 2023. Nordea Danmarks gældsinddrivelsessag vedrører et stort antal sager og

berører et stort antal forbrugere. Finanstilsynet fandt derfor, at sagen var af almen interesse, og at der var behov for at offentliggøre afgørelsen af 26. september 2023 med angivelse af navn med henvisning til § 354 b i lov om finansiel virksomhed. Finanstilsynet vurderer, at der er samme behov for at offentliggøre denne afgørelse, som vedrører bankens konkrete opfyldelse af påbuddene i afgørelsen af 26. september og bankens efterlevelse af reglerne om god skik i forbindelse med inddrivelse af gæld.

Med venlig hilsen

Louise Caroline Mogensen
Direktør

