

21. september 2020

Til alle danske pengeinstitutter og større institutter, der opererer i Danmark

Ref. AAF

## **Fokus på anvendelse af korrekte data i forbindelse med gældsinddrivelse**

Sagen om fejl i Danske Banks gældsinddrivelse, der har ført til uretmæssig gældinddrivelse, har givet anledning til, at Finanstilsynet påpeger vigtigheden af, at gældsinddrivelse sker på et korrekt grundlag.

Derfor gør Finanstilsynet alle danske pengeinstitutter og større institutter, der opererer i Danmark, opmærksomme på de problematikker, som sagen i Danske Bank har afdækket, så det kan bruges til at afdække eventuelle tilsvarende problemer i egne processer og systemer. Dette gør Finanstilsynet også i lyset af, at Finanstilsynets forbrugerkontor efterfølgende har modtaget flere henvendelser fra forbrugere om lignende problematikker.

Finanstilsynet har allerede anmodet de øvrige systemisk vigtige finansielle institutter – såkaldte SIFI-institutter – om at redgøre for, om de har oplevet problemer med deres gældsinddrivelsessystemer.

Som bekendt skyldes fejlene i Danske Banks gældsinddrivelsessystem fejl i datagrundlaget for bankens gældsinddrivelse. Fejlene inkluderede, at hovedstol og andre delydelser var lagt sammen uden hensyntagen til forskellige forældelsesfrister, og at der var opkrævet fra garantanter og meddebitorer trods betalinger fra debitor. Disse fejl er ikke i tilstrækkelig grad blevet håndteret af banken, og den uretmæssige inddrivelse har derfor stået på igennem lang tid.

I den offentliggjorte afgørelse om Danske Bank sagen udtaler Finanstilsynet bl.a., at det er i strid med god skik, at banken ikke tog skridt til at sikre sig, at den stoppede med at inddrive beløb, den ikke havde krav på. Endvidere 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.

Finanstilsynet vil med dette brev understrege, at Finanstilsynet forventer, at alle pengeinstitutter undersøger, om de kunne have tilsvarende udfordringer med systemer og processer i deres gældsinddrivelse, og at alle relevante funktioner i instituttet, herunder instituttets klageansvarlige, intern revision og

**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**

compliancefunktion er opmærksom på pengeinstituttets forpligtelse til at sikre, at instituttet kun inddriver penge fra kunder, som det er berettiget til.

Hvis instituttet bliver opmærksom på væsentlige problemer på området, bedes det oplyse herom til Finanstilsynet.

Eventuelle spørgsmål til dette brev kan rettes til kontorchef Ulla Brøns Petersen på [ubp@ftnet.dk](mailto:ubp@ftnet.dk) eller tlf. 33558243 eller Anne Aarup Fenger på [aaf@ftnet.dk](mailto:aaf@ftnet.dk) eller tlf. 61930791.