

7. september 2020

Ref. AAF

J.nr. 6252-0350

Anmodning om redegørelse om gældsinddrivelsessystem

Som følge af den seneste tids pressedækning af de konstaterede fejl i Danske Banks gældsinddrivelsessystemer, der har ført til uretmæssig gældinddrivelse hos bankens kunder, finder Finanstilsynet anledning til at rette en række spørgsmål om gældsinddrivelsessystemerne samt -procedurerne for de øvrige systemisk vigtige finansielle institutter (SIFI-institutter).

Anmodningen sker som led i Finanstilsynets tilsyn med overholdelse af god skik, jf. § 43 i lov om finansiel virksomhed.

Finanstilsynet anmoder på den baggrund banken om at indsende en redegørelse om instituttets gældsinddrivelsessystemer og gældsinddrivelsesprocedurer.

Redegørelsen bedes indeholde svar på følgende:

1. Er instituttet bekendt med eksisterende eller tidligere fejl eller problemer med gældsinddrivelsessystemerne og/eller gældsinddrivelsesprocedurer?
2. Hvor mange klager har instituttet modtaget fra kunder omfattende gældsinddrivelse inden for de seneste fem år, og hvordan er disse håndteret? Besvarelsen heraf bedes vedlagt en udtalelse fra den klageansvarlige.
3. Har compliancefunktionen og/eller intern revision indenfor de seneste fem år haft bemærkninger til instituttets håndtering af gældsinddrivelse?
4. Har compliancefunktionen og/eller intern revision undersøgt dette område indenfor de seneste fem år?

Finanstilsynet anmoder om, at instituttet vedlægger relevant dokumentation for svarene ovenfor samt øvrig ledelsesrapportering på området.

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 25. september 2020**.

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

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 instituttet 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