

UVILDIG UNDERSØGELSE AF DEBT COLLECTION REMEDICATION- PROGRAMMET I NORDEA DANMARK, FILIAL AF NORDEA BANK ABP, FINLAND

Første rapport vedrørende Finanstilsynets påbud af
26. september 2023

Juni 2025

Indholdsfortegnelse

Dokumentet er opdelt i følgende afsnit, efterfulgt af et bilag.

1. Sammenfatning
2. Indledning og baggrund
3. Metode
4. Resultater

Afsnit 1, 2 og 3 indeholder en sammenfatning af den uvildige undersøgelse, mens afsnit 4 indeholder yderligere oplysninger om de foranstaltninger, som banken har truffet for at remediere identificerede issues og efterleve Finanstilsynets påbud, og den vurdering som den uvildige undersøgelse er mundet ud i.

1.	Sammenfatning.....	1
1.1.	Baggrund og kontekst.....	1
1.2.	Påbud 1 og 2: Standse al gældsinddrivelse, hvor der er risiko for overopkrævning, og trække alle potentielt fejlbehæftede fordringer i aktive skifterets- og fogedretssager tilbage	8
1.2.1.	#1.1 Suspension af gældsinddrivelse ("Pause")	8
1.2.2.	#2.1 Tilbagebetaling af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fogedretssager ("tilbagebetaling af retssager").....	10
1.2.3.	#1.2/2.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases")	11
1.2.4.	#1.3 Planen for fremtidige gældsinddrivelsesprocesser og foranstaltninger til eliminering af risikoen for systematiske fejl ("Genstart")	14
1.3.	Påbud 5: Identificere de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede fejlkilder	14
1.3.1.	#5.1 Kvalitativ analyse til identifikation og vurdering af issues for berørte kunder ("kvalitativ tilgang")	14
1.3.2.	#5.2 Kvantitative analysemodeller til identifikation af berørte kunder og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ tilgang")	16
1.3.3.	#5.3 Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af compensation ("datahåndtering")	28
1.3.4.	#5.4 Proces for udbetaling af compensation ("udbetalingsproces")	29
1.3.5.	#5.5 Kommunikation til kunder i forbindelse med udbetalingsprocessen ("kundekommunikation")	31
1.4.	Ressourcer	32

2.	Indledning og baggrund	34
2.1.	Indledning	34
2.2.	Baggrund	35
2.2.1.	Gældsinddrivelsesprocesser i banken	37
2.2.2.	Oversigt over remedieringsaktiviteter i forbindelse med bankens gældsinddrivelse	38
2.3.	Omfang	40
2.3.1.	Påbud 1: At standse al gældsinddrivelse, hvor der er risiko for overopkrævning, og træffe foranstaltninger for at eliminere risikoen for systematiske fejlkrævninger	40
2.3.2.	Påbud 2: At trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive retssager tilbage, medmindre det vil være til skade for kunden, og kunden erklærer sig enig heri	41
2.3.3.	Påbud 5: At identificere de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede fejlkilder	42
2.3.4.	Ressourcer	42
2.3.5.	Indholdet af denne rapport, afgrænsninger og områder, den ikke har forholdt sig til	43
3.	Metode	45
3.1.	Sammenfatning af tilgangen	45
3.2.	Vurderingsrammen	47
3.3.	Samarbejdet mellem den uvildige undersøger og banken	49
3.4.	Dialog med Finanstilsynet	52
3.5.	Bekræftelse af den uvildige undersøgelses uafhængighed	53
4.	Resultater	53
4.1.	Formålet med dette afsnit	53
4.2.	Identifikation af issues	54
4.2.1.	Oversigt over bankens tilgang til identifikation af fejlkilder i gældsinddrivelsesprocessen	54
4.2.2.	Skridt, som den uvildige undersøger har taget for at undersøge bankens tilgang til at identificere fejl omfattet af undersøgelsen	56
4.2.3.	Vurdering af bankens tilgang til identifikation af fejl omfattet af undersøgelsen	57
4.2.4.	Vurdering af civilretlige forhold	58
4.2.5.	Kohorte 1 – Fejlopkrævede omkostninger og gebyrer	58

4.2.6.	Kohorte 2 – Forkert rentetilskrivning	69
4.2.7.	Kohorte 3 – Saldosammenlægning	77
4.2.8.	Kohorte 4 – Dækning af gæld	88
4.2.9.	Kohorte 5 – Gældsdeling og sikkerhedsstillelse	94
4.2.10.	Kohorte 6 – Indberetning	103
4.2.11.	Åbne issues med ikke-økonomisk indvirkning	106
4.3.	Påbud 1 og 2: At standse al gældsinddrivelse, hvor der er risiko for overopkrævning, og trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive retssager tilbage	111
4.3.1.	1.1: Suspension af gældsinddrivelse ("Pause")	111
4.3.2.	2.1 Tilbagebetaling af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fogedretssager ("tilbagebetaling af retssager")	120
4.3.3.	1.2/2.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt kravet justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases")	125
4.4.	Påbud 5: identificere de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede issues	147
4.4.1.	Kvalitativ analyse til identificering og vurdering af issues for berørte kunder ("kvalitativ tilgang")	148
4.4.2.	Kvantitative analysemodeller til identificering af berørte kunder og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ tilgang")	152
4.4.3.	Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af kompensation ("datahåndtering")	208
4.4.4.	Kommunikation til kunder i forbindelse med udbetalingsprocessen ("kundekommunikation")	213
4.4.5.	Proces for udbetaling af kompensation ("udbetalingsproces")	219
4.4.6.	End-to-end-test	225
4.5.	Ressourcer	227
4.5.1.	Oversigt over bankens foranstaltninger	227
4.5.2.	Foranstaltninger truffet af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud	232
4.5.3.	Den uvildige undersøgels vurdering af, om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til remedieringsprogrammet	233

Bilag 236

A.1.	Anmodninger om data indsendt af den uvildige undersøger	236
A.2.	Kommentarer fra banken.....	252

Forkortelser og anvendte termer

Term	Beskrivelse
Banken	Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland.
Batch	Kundesager til remediering grupperet efter datakvalitet, type af fejlkilde og sagsforløb.
BB	Bankens Business Banking-afdeling.
BS-aftaler	Betalingservice-aftaler.
Challenger-model	Model der er udviklet af den uvildige undersøger til at verificere de kompensationsberegninger, som banken har foretaget.
DCA	Inkassobureau (en. Debt Collection Agency).
DCA 1, DCA 2, DCA 3	De tre inkassobureauer, som banken har outsourcet gældsinddrivelsessager til i løbet af den periode, som er relevant for Programmet.
DCA-backupløsning	Metode, der er udviklet med henblik på håndtering af sager, hvor betalinger er foretaget direkte til DCA'er, og hvor banken kan knytte betalingen til den relevante kunde, men mangler oplysninger for at kunne fastslå, hvilken konto betalingerne vedrører.
DCRS	Debt Collection Remediation Services: Afdeling i banken, der er ansvarlig for at stille services til rådighed for udførelse af remediering og hjælp fra SME'er til rådighed for Debt Collection DK Remediation-programmet.
DCS	Debt Collection Services: Et tidligere hold af specialister i banken, der behandler sager, som er overgået fra Opkrævningsfasen til inkasso, og dermed hjælper DCA med sagsbehandlingen. I januar 2025 blev DCS opdelt i a) Debt Collection Services DK, som omfatter Business Banking og er organiseret i Operations, og b) Debt Collection PeB DK, som omfatter Personal Banking og er organiseret i Customer Recovery Specialists.

	Dette vil dog ikke have nogen indflydelse på behandlingen af sagerne.
Debt Collection DK Remediation-program / Programmet	Program, der blev oprettet i 2. kvartal 2023 med det formål at sikre tilstrækkelig fremdrift i remedieringen af berørte kunder med relevante aktiviteter og for at forberede Genstarten.
Debt Collection PeB DK	Ny afdeling oprettet i januar 2025. Afdelingen varetager Personal Banking og håndterer opgaver, der tidligere blev varetaget af DCS. Afdelingen hører under Customer Recovery Specialists.
Debt Collection Services DK (forkortet DCS)	Ny afdeling oprettet i januar 2025. Afdelingen varetager Business Banking og håndterer opgaver, der tidligere blev varetaget af DCS. Afdelingen hører under Operations.
Delkomponent (påbud)	Med henblik på denne undersøgelse har den uvildige undersøger opdelt Finanstilsynets påbud i mindre dele, som hver udgør særskilte dele, som skal opfyldes for at sikre overholdelse af påbuddene.
DM	Debt Management: En nordisk afdeling i banken, som er ansvarlig for håndteringen af gældsinddrivelsesprocessen.
Exempted Cases	Sager, hvor gældsinddrivelsen kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder. Exempted Cases følger af en indtrådt ekstern begivenhed (f.eks. konkurssager).
Fact Pack / Issue Fact pack	Et dokument med konsoliderede oplysninger om en identificeret fejlkilde i bankens gældsinddrivelsesproces.
FTE (Full time equivalents) / Fuldtidsækvivalenter	Svarer til det arbejde, én fuldtidsansat udfører på ét år.
Gældsbevægelse	Transaktioner defineres som gældsbevægelser, hvis en positiv bogføring ved afslutningen af et kontoforløb falder sammen med en negativ bogføring af samme beløb pr. samme dato på en anden konto. Af banken kaldet "Debt Movement".
Inkasso	Fase i bankens gældsinddrivelsesproces, som en kunde overgår til, når kunden ikke har betalt et forfaldent beløb under Opkrævningsfasen, hvilket medfører, at fordringen opsiges eller ophæves og overdrages til et DCA eller intern inkasso.
Issues	Kilder til fejl i bankens gældsinddrivelsesprocesser.

Kohorter	Kategorisering af fejl/fejkilder i gældsinddrivelsesprocessen på baggrund af fejkildens art.
Liste over typiske fejl i banksektoren	Oversigt over problemstillinger, som andre banker har fundet i deres gældsinddrivelsesprocesser, og som udgør én samlet kilde til identificering af fejkilder.
Metode til justering af Special og Exempted Cases	Metode til justering af fordringer (med henblik på at gældsinddrivelse kan fortsætte) til et beløb, som banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder.
NK/Nordea Kredit/Nordea Kredit Realkreditaktieselskab	Realkreditinstitut, der tilbyder realkreditlån gennem Nordea Bank. Datterselskab af Nordea Bank Abp.
Nordea Prioritet	Et produkt, der indeholder to konti: en lånekonto (sikret ved pant i fast ejendom) og en transaktionskonto.
Opkrævningsfasen	Fase i bankens gældsinddrivelsesproces, som begynder, når en kunde ikke betaler et beløb som aftalt/laver et ubevilget overtræk. Dette udløser Opkrævningsfasen, hvor der sendes rykkerskrivelser. En kunde gennemgår altid en Opkrævningsfase, før sagen overgår til inkasso.
Outlier	Observation der i en population afviger fra andre observationer, og derfor betragtes som en usædvanlig observation.
Pausen	Beslutning om og implementering af suspension af al aktiv gældsinddrivelse.
PeB	Private Banking-afdeling.
PMO	Project Management Office
Q&A	En liste over hyppigt forekommende spørgsmål og svar herpå.
QRA	Kvalitetsrisikovurdering (en. Quality Risk Assessment) – en standardiseret risikovurdering, der gennemføres for alle procesændringsinitiativer i banken.
SME	Fagekspert i banken (Subject matter ekspert)
SOP	Standardprocedure (en. Standard Operating Procedure) – intern trinvis vejledning i, hvordan en bestemt opgave udføres.

Special Cases	Sager, hvor gældsinddrivelsen kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder. Special Cases indtræder som følge af kundeforhold (f.eks. tvister/klager/ankenævnsager). Omfatter også sager om frivillig betaling.
Treårigt beløb	Summen af renter, omkostninger og gebyrer (uanset om disse tidligere er opkrævet af Nordea eller genberegnet som led i Nordeas remediering) i overtræksperioden, indtil inkasso påbegyndes. Beløbet forældes efter tre år.
Voluntary Payment Cases	Sager, der er undtaget fra suspensionen af gældsinddrivelsen, da kunderne specifikt har anmodet om at fortsætte betalingerne til banken.
Øverste Ledelse (som er involveret i Debt Collection DK Remediation-programmet).	Øverste ledelse, som er involveret i Debt Collection DK. Remediation-programmet omfatter Head of Personal Banking, Head of Group Compliance, Country Senior Executive DK/Head of Personal Banking DK og Head of Business Banking DK.
1 LoD	Første forsvarslinje (1 LoD, en. First Line of Defence), der defineres af banken som alle afdelinger og medarbejdere, der hverken befinder sig i anden eller tredje forsvarslinje. Den første forsvarslinje er ansvarlig for den daglige risikostyring og overholdelse af gældende regler.
2 LoD	Anden forsvarslinje (2 LoD, en. Second Line of Defence), som af banken defineres som omfattende Group Risk og Group Compliance, som er ansvarlige for at overvåge og føre tilsyn med det arbejde, der udføres af den første forsvarslinje.

1. Sammenfatning

1.1. Baggrund og kontekst

Den 26. september 2023 offentliggjorde Finanstilsynet en afgørelse om fejl i Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finlands (herefter "banken") gældsinddrivelse, der omfattede otte påbud (se afsnit 2.2). Finanstilsynet har siden godkendt bankens svar på fem af disse påbud, men har pålagt banken at udpege en uvildig undersøger til at kontrollere, at de resterende tre påbud efterleves.

- **Påbud 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 fejlopkrævning 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.

- **Påbud 2:** *At trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifteretssager og fodedretssager 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.*
- **Påbud 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.*

Finanstilsynet bad desuden den uvildige undersøger om at vurdere, om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den fornødne fremdrift i projektet.

Oliver Wyman og Kromann Reumert (sammen benævnt "den uvildige undersøger") blev udpeget som uvildig undersøger i september 2024 og har siden foretaget en undersøgelse af bankens arbejde med at remediere issues og efterleve de pågældende påbud. Den uvildige undersøger har analyseret metodedokumentation, der beskriver bankens remedieringstilgange, gennemgået 31 juridiske notater, deltaget i ca. 20 interviews og præsentationer med forskellige interessenter i banken og afholdt fire møder med Finanstilsynet for at afklare omfanget og fokusområderne for undersøgelsen. Desuden har den uvildige undersøger foretaget uafhængig verifikation ved hjælp af stikprøvekontrol, herunder, men ikke begrænset til, opstilling af en challenger-model til validering af bankens kvantitative tilgang til beregning af kompensationsbeløb, genberegning af justeringen af krav for en stikprøve af specifikke sager, hvor gældsinddrivelsen kan fortsætte, og en kontrol af mængden af informationsbreve til kunder. For yderligere oplysninger, se afsnit 3.

Den uvildige undersøger har fået adgang til relevante data og dokumentation og har haft mulighed for at inddrage relevante interessenter. Banken har ikke nægtet den uvildige undersøger adgang til nogen af de ønskede oplysninger vedrørende påbuddene omfattet af undersøgelsen. For yderligere oplysninger, se afsnit 2.3.5.

Denne sammenfatning beskriver bankens indsats for at efterleve de tre udestående påbud fra Finanstilsynet (påbud 1, 2 og 5), og den uvildige undersøgers vurdering af, hvorvidt de trufne foranstaltninger opfylder kravene i påbuddene. Derudover indeholder sammenfatningen en vurdering af, hvorvidt banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at remediere issues og kompensere kunderne med den fornødne hastighed.

En mere omfattende baggrund for den uvildige undersøgers gennemgang findes i *afsnit 2*, mens metoden for undersøgelsen og de detaljerede konklusioner af undersøgelsen præsenteres i *afsnit 3*.

Omfang af bankens kunder og gældsinddrivelsesprocesser

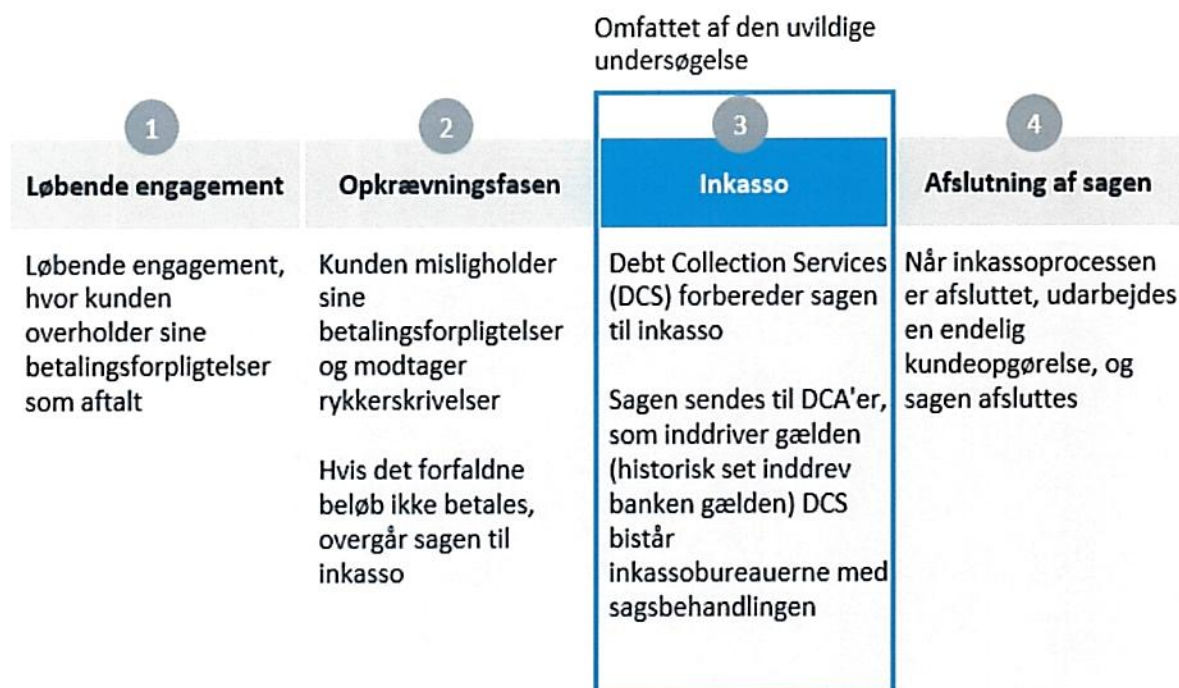
Det typiske forløb for en gældsinddrivelsessag i banken er generelt inddelt i tre faser: Opkrævningsfasen, inkassofasen og afslutning af sagen. Når kunder ikke længere overholder deres forpligtelser som aftalt, f.eks. ved ikke at betale det skyldige beløb eller overskride det aftalte kreditmaksimum, overgår de til Opkrævningsfasen, hvor de modtager rykkerskrivelser og eventuelt pålægges gebyrer. Hvis det forfaldne beløb ikke betales i Opkrævningsfasen, overgår sagen til inkasso. På dette stadium forbereder banken sagen til overførsel til inkassobureauer ("DCA'er"), der inddriver gælden på bankens vegne. Banken har tidligere inddrevet gæld uden hjælp fra DCA'erne. For yderligere oplysninger om denne proces, se *afsnit 2.2.1*.

I Finanstilsynets afgørelse af 26. september 2023 om fejl i bankens gældsinddrivelse blev det fastslået, 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 overopkræve gæld fra bankens inkassokunder. Omfanget af påbuddene og dermed omfanget af den uvildige undersøgelse vedrører derfor alle kunder, som er overgået til inkasso fra den 1. oktober 2010 og frem¹. Den uvildige undersøger har derfor valgt dette kundeomfang som udgangspunkt for undersøgelsen.

Det bemærkes, at den uvildige undersøger ikke har gennemgået sager, der kun har været i Opkrævningsfasen, da disse ikke er omfattet af påbuddene. Det er dog vigtigt at bemærke, at selv om undersøgelsen omfatter kunder, der er overgået til inkasso, har den uvildige undersøger også vurderet, om denne specifikke kundegruppe har modtaget tilstrækkelig compensation for konstaterede fejl, der er begået i andre faser af gældsinddrivelsesprocessen, herunder Opkrævningsfasen. Desuden agter banken at afhjælpe alle konstaterede fejl, der berører kunder i andre faser af bankens gældsinddrivelsessystem, herunder den gruppe af kunder, der ikke er omfattet af den uvildige undersøgelse.

¹ Baggrunden for valget af dette tidspunkt var projektets iværksættelsesdato i oktober 2020 minus den 10-årige forældelsesfrist for fordringer.

Figur 1: Oversigt over et typisk forløb i en inkassosag



Oversigt over efterlevelse af påbud

Med henblik på at vurdere bankens efterlevelse af Finanstilsynets påbud af 23. april 2024 er påbud 1, 2 og 5 inddelt i delkomponenter, som hver udgør særskilte dele, som skal opfyldes for at sikre overholdelse af påbuddene, og som danner grundlag for den uvildige undersøgelse. Rapporten vurderer bankens remedieringstilgang på delkomponent-niveau. En oversigt over delkomponenter og konklusionen for hver delkomponent findes i *afsnit Tabel 1*.

Tabel 1: Delkomponenter og sammenfatning af konklusioner

Påbud	Delkomponenter i påbuddet	Konklusion
Påbud 1 <i>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 fejloptrækning på baggrund af de identificerede fejl ophører.</i>	1.1 Suspension af gældsinddrivelse ("Pause")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 1.1. <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.3.1.</i>
	2.1 Tilbagetrækning af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fogedretssager ("tilbagetrækning af retssager")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 2.1.

<i>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.</i> Påbud 2 <i>At trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifteretssager og fagedretssager 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</i>		<i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.3.2.</i>
	1.2/2.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 1.2/2.2. Den uvildige undersøger har ikke vurderet metoden til manuel genberegning af fordringer for ca. 10 % af Special og Exempted Cases, hvor metoden stadig er under udvikling, eller som generelt hører under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for nærmere afklaring af sagerne. Den uvildige undersøger anser ikke dette for at udgøre en hindring for efterlevelse af påbuddet (se afsnit 2.3.5). <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.3.3.</i>
	1.3 Planen for fremtidige gældsinddrivelsesprocesser og foranstaltninger til eliminering af risikoen for systematiske fejl ("Genstart")	Den uvildige undersøgelses vurdering og verificering af efterlevelsen af delkomponent 1.3 er ikke omfattet af denne rapport, men vil blive behandlet i en separat rapport, der vil blive offentliggjort på et senere tidspunkt.
Påbud 5 <i>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</i>	5.1 Kvalitativ analyse til identifikation og vurdering af issues ("kvalitativ tilgang")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.1. <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.2 og 4.4.1.</i>
	5.2 Kvantitative analysemodeller til identifikation af berørte kunder og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ tilgang")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.2, bortset fra issue 6B, da banken endnu ikke har udviklet en metode til remediering af dette issue.

		Den uvildige undersøger bemærker endvidere, at stikprøvekontroller udført af den uvildige undersøger afdækkede to fejl i bankens beregning af overopkrævningen, som samlet set berørte 23 kunder. Den uvildige undersøger anbefaler derfor, at en kontrolfunktion i banken foretager en yderligere kodegennemgang for at sikre, at der ikke er yderligere fejl i beregningsmotoren, at banken udvider brugen af enhedstests i beregningsmotorens kode, og at banken forpligter sig til at gennemføre sine egne stikprøvekontroller inden hver udbetalingsbatch ved anvendelse af en ny beregningslogik. Bankens har bekræftet, at den vil styrke kontrolmiljøet ved at implementere yderligere kodegennemgang og enhedstest – herunder fortsætte SME-testning og SteerCo-godkendelse forud for enhver udbetaling og behandlingsbatch. Den uvildige undersøger har heller ikke været i stand til at verificere gennemførelsen af remediering i sager, der kræver manuel dataindsamling, da denne proces stadig er i gang. Den uvildige undersøger har dog ikke fundet grund til at anfægte den metode, som banken har bekræftet, at den vil anvende i sager, hvor der foreligger tilstrækkelige data.
--	--	--

		Den uvildige undersøger bemærker endvidere, at banken angiver, at den ikke har adgang til tilstrækkelige digitale data om kunderoller på konti før en ukendt dato i 2014 til brug for beregning af (eventuel) kompensation til (i) op til ca. 4.800 kunder, der potentielt er berørt af issues i forbindelse med kautionister og tredjemandspantsættere, samt (ii) maksimalt 2.800 Nordea Kredit-sager vedrørende kautionister (hvor banken ikke er helt færdig med at analysere datatilgængeligheden). I stedet vil banken gøre en indsats for manuelt at indsamle disse data og informere disse kunder om, at de potentielt kan være berørt af de relevante issues, og at remediering af disse issues fortsat udestår, samt at kunden vil modtage yderligere kompensation, hvis der konstateres yderligere overopkrævning i forbindelse med disse issues. Den uvildige undersøger vurderer, at denne tilgang udgør en risiko for underkompensation, men anerkender, at bankens remedieringstilgang er tilstrækkelig, forudsat at banken kan indsamle de nødvendige data. Den uvildige undersøger anerkender også, at banken vil gøre en indsats for at indsamle de nødvendige data manuelt, informere de berørte kunder og foretage en yderligere vurdering af sagen på baggrund af manuelt
--	--	--

		identificerede data. Den uvildige undersøger understreger, at det er vigtigt, at banken afsætter tilstrækkelige ressourcer til at muliggøre den manuelle dataindsamling. På trods af den tilbageværende risiko for underkompensation har den uvildige undersøger ikke fundet grundlag for at fastslå, at bankens planlagte foranstaltninger til remediering af disse issues er utilstrækkelige. <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.2.</i>
	5.3 Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af kompensation ("datahåndtering")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.3. <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.3.</i>
	5.4 Proces for udbetaling af kompensation ("udbetalingsproces")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.4. Den uvildige undersøger har dog ikke været i stand til at evaluere resultaterne og overvågningen af kompensationsudbetalinger, der er behandlet efter den 1. april 2025. <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.5.</i>
	5.5 Kommunikation til kunder i forbindelse med udbetalingsprocessen ("kundekommunikation")	Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.5. <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.4.</i>

Ressourcer <i>Om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i projektet</i>	Den uvildige undersøger har verificeret, at banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet. <i>For yderligere oplysninger, se afsnit 4.5.</i>
---	---

1.2. Påbud 1 og 2: Standse al gældsinddrivelse, hvor der er risiko for overopkrævning, og trække alle potentielt fejlbehæftede fordringer i aktive skifterets- og fogedretssager tilbage

1.2.1. #1.1 Suspension af gældsinddrivelse ("Pause")

Oversigt over bankens foranstaltninger

Banken har gennemført en suspension af al gældsinddrivelse for eksisterende inkassokunder, hvor der er risiko for overopkrævning, af banken benævnt "Pause".

Banken underrettede og fremsendte instrukser til DCA'erne henholdsvis den 24. maj 2023 og den 12. juni 2023 om at indstille al gældsinddrivelse med undtagelse af konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kunne fortsætte, herunder såfremt fordringen justeredes til et beløb, som kunden med sikkerhed skyldte (af banken benævnt "Special og Exempted Cases"). Det fremgik af instrukserne, at hvis kunderne aktivt ønskede at fortsætte betalingerne ("Voluntary Payment Cases"), skulle de have mulighed for det, forudsat at de modtog oplysninger om de risici, der var forbundet hermed, herunder at banken ville yde dem compensation, hvis de fortsatte med at betale, og der opstod overopkrævning. Banken anmodede også DCA'erne om at vende tilbage skriftligt og bekræfte, at de havde forstået instrukserne og ville følge dem.

Alle DCA'er har via e-mail bekræftet, at de vil overholde instruksen om Pausen. For at kontrollere implementeringen af Pausen har banken desuden indført følgende kontrolforanstaltninger:

- kontrol af likviditetsdata i DCA'ernes betalingsrapporter, hvor det bekræftes, at inddrivelsesvoluminerne er faldet, og
- en stikprøvekontrol af fakturaerne [REDACTED] hvor det for 5 % af sagerne på hver faktura kontrolleres, at der er tale om frivillige betalinger, Special eller Exempted Cases, ved at gennemgå kommunikationen med kunden og de juridiske dokumenter, der er tilgængelige via [REDACTED] webportal.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har vurderet de skridt, som banken har taget for at standse al gældsinddrivelse for eksisterende inkassokunder i tilfælde, hvor der er risiko for overopkrævning, ved at gennemgå dokumenter med henblik på at undersøge bankens processer og kontroller for suspension af gældsinddrivelsen, og har foretaget en uafhængig verificering.

Den uafhængige verificering omfattede en analyse af transaktionsvoluminerne fra DCA'er for at bekræfte, at disse var faldet efter implementeringen af Pausen. Formålet med denne kontrol var at fastslå, at inddrivelsesvoluminerne var faldet betydeligt, selvom der ikke forventedes et fuldstændigt ophør af gældsinddrivelsen, da gældsinddrivelsen for sager omfattende Special og Exempted Cases samt frivillige betalinger ville fortsætte (se *afsnit 1.2.3*). Derudover gennemgik den uvildige undersøger resultatet og udførelsen af den stikprøvekontrol, som banken havde foretaget, benævnt "fakturakontrol". Dette omfattede en fælles fakturakontrol med en sagsbehandler for én konkret sag samt gennemgang af dokumentation vedrørende fakturakontrol for en periode på fire måneder før og efter implementeringen af Pausen. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.3.1.2*.

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

De processer og kontroller, der er beskrevet i den fremsendte dokumentation, anses af den uvildige undersøger for at være tilstrækkelige til at sikre suspension af gældsinddrivelsen. Det fremgår klart af de instrukser, der er sendt til DCA'erne om Pausens implementering, at inddrivelsen af fordringer hidrørende fra banken skal indstilles, medmindre der er tale om Special og Exempted Cases. De indeholdt også instrukser om håndtering af frivillige betalinger, herunder sikring af, at disse kunder informeres om risiciene ved at foretage sådanne betalinger. E-mailkorrespondancen mellem banken og DCA'erne dokumenterer, at banken udstedte præciserende instrukser for yderligere at sikre korrekt implementering af Pausen. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, retningslinjer for kundekommunikation, udvidelse af Pausen i anden implementeringsfase og opdateringer af processer, f.eks. håndtering af Exempted Cases og frivillige betalinger. Korrespondancen omfatter også dialoger, hvor banken modtog bekræftelse fra DCA'erne om, at sagerne var blevet sat på pause, samt statistikker over antallet af pauserede sager.

Desuden viser verificeringen af transaktionsvoluminerne fra DCA'erne, at beløbene er faldet på en måde, der er i overensstemmelse med en suspension af gældsinddrivelsen (*afsnit 4.3.1.2*). Eksempler herpå omfatter, men er ikke begrænset til, et fald på 80 % i maj 2024 sammenlignet med samme måned året før. I betragtning af tilstedeværelsen af Special og Exempted Cases, herunder Voluntary Payment Cases, forventede den uvildige undersøger ikke et fald på 100 % i inddrivelsesvoluminerne.

Den uvildige undersøger bemærker, at mindst 5 % af sagerne var omfattet af fakturakontrol, og kunne ved et møde med en sagsbehandler verificere processen for sporing af transaktioner til Special og Exempted Cases. Denne proces er efter den uvildige undersøgels opfattelse hensigtsmæssig. På baggrund af den uafhængige verificering og den gennemgåede dokumentation har den uvildige undersøger ikke fundet noget, der tyder på, at banken ikke er i stand til at spore transaktioner tilbage til Special og Exempted Cases.

Se *afsnit 4.3.1.2* og *afsnit 4.3.1.3* for yderligere oplysninger om vurderingen.

Den uvildige undersøger har derfor verificeret efterlevelse af delkomponent 1.1

1.2.2. #2.1 Tilbagetrækning af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fogedretssager ("tilbagetrækning af retssager")

Oversigt over bankens foranstaltninger

Den 22. maj 2023 bad banken DCA'erne om at indstille indbringelsen af sager for domstolene og den 26. maj 2023 om at trække verserende sager ved fogedretten og andre civile retssager tilbage. Den 24. november 2023 anmodede banken hver enkelt DCA om at bekræfte, at instrukserne var blevet fulgt. I henhold til DCA'ernes tilbagemelding var der i alt 854 tilbagekaldte sager og 58 sager, hvor tidligere indbragte krav var blevet justeret, hvilket fik banken til at konkludere, at DCA'erne havde fulgt instrukserne.

Desuden foretog banken en manuel kontrol af civilrettens onlineportal. Formålet med denne gennemgang var at bekræfte, at de sager, som DCA'erne havde indberettet som trukket tilbage, rent faktisk var blevet trukket tilbage, og at bekræfte, at ingen af bankens verserende civile retssager vedrørte gældsinddrivelse. Derudover indhentede banken bekræftelser fra DCA'erne om, at alle fogedretssager var blevet trukket tilbage, og foretog en stikprøvekontrol af 13 sager for at bekræfte, at disse var blevet trukket tilbage. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.3.2.1*.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har via en dokumentgennemgang vurderet bankens skridt i form af at trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- 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.

Derudover har den uvildige undersøger anmodet banken om at fremlægge en intern oversigt over antallet af tilbagetrukne retssager og bekræfte, at der ikke er nogen aktive retssager. Banken fremlagde en liste over aktive civile retssager, hvoraf det fremgår, at ingen af disse vedrører gældsinddrivelse, jf. *Tabel 2*. Banken fremlagde også en skriftlig bekræftelse fra DCA'erne på, at fogedretssagerne var blevet trukket tilbage, samt resultaterne af en stikprøvekontrol af 13 fogedretssager, der bekræftede, at disse sager var blevet trukket tilbage. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.3.2.2*.

Tabel 2: Oversigt over verserende civile retssager baseret på en udskrift af den civile domstols onlineportal pr. 9. april 2025

Civile retssager	Antal sager
Vererende sager	0
Hvoraf vedrørende gældsinddrivelse	0
Hvoraf andre sagstyper	0

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Sammenfattende er de instrukser, som DCA'erne modtog den 22. maj og 26. maj 2023, hvor de blev bedt om at indstille indbringelsen af sager for domstolene og trække alle aktive sager tilbage bortset fra Exempted

Cases efter den uvildige undersøgers opfattelse strukturerede og omfattende. Den uvildige undersøger bemærker, at DCA'erne bekræftede, at de havde fulgt instruksen efter bankens anmodning af 24. november 2023.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger fremlagde banken også en udskrift af den civile domstols onlineportal med en liste over aktuelle aktive retssager, hvor banken er part. På baggrund af denne liste kunne den uvildige undersøger konkludere, at der i øjeblikket ikke er nogen aktive civile retssager vedrørende gældsinddrivelse.

Den uvildige undersøger bemærker, at banken i sager ved fogedretten baserer sig på skriftlige bekræftelser fra DCA'erne, hvilket er en mindre grundig og afgørende kontrolforanstaltning. Den uvildige undersøger finder imidlertid, at de foranstaltninger, som banken har truffet for at indhente bekræftelser fra DCA'erne, samt stikprøvekontrollen, der viser, at alle 13 undersøgte sager er blevet trukket tilbage, er tilstrækkelige til at dokumentere efterlevelse af delkomponenten, jf. *afsnit 4.3.2.3*.

Den uvildige undersøger har derfor verificeret efterlevelse af delkomponent 2.1

1.2.3. #1.2/2.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases")

Oversigt over bankens foranstaltninger

Under gennemførelsen af Pausen besluttede banken at fortsætte gældsinddrivelsen for en bestemt gruppe af sager benævnt "Special Cases" og "Exempted Cases". Begrundelsen for at undtage disse sager fra Pausen var, at banken vurderede, at risikoen for overopkrævning eller systematisk fejloptrækning i disse sager kunne begrænses gennem en individuel gennemgang. Desuden kunne suspension af gældsinddrivelse i nogle tilfælde være til større skade for kunden og tredjeparter end den fortsatte forfølgelse af fordringen og efterfølgende modtagelse af betaling.

En "Exempted Case" følger af en indtrådt ekstern begivenhed (f.eks. konkurssager), mens "Special Cases" indtræder som følge af kundeforhold (f.eks. tvister/klager/ankenævnsager). Siden den 8. august 2024 har banken også medtaget "Voluntary Payment Cases" i definitionen af "Special Cases". Voluntary Payment Cases er sager, hvor kunderne aktivt ønsker at fortsætte betalingerne og har lov til det, men hvor de informeres om den risiko, der er forbundet hermed, og om at banken vil yde dem kompensation, hvis de fortsætter med at betale, og der opstår overopkrævning.

For alle Special og Exempted Cases genberegner banken manuelt gælden til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, benævnt det "sikre krav" af banken, som det faktiske krav reduceres til. De forskellige karakteristika ved Special og Exempted Cases, såsom variationer i gældskomponenter og forældelsesfristen, gjorde det nødvendigt at udvikle særskilte metoder til beregning af det "sikre krav". Derfor har banken etableret fire forskellige standardprocedurer ("SOP'er") til beregning og justering af forskellige typer sager, der hører under Special og Exempted Cases, som fremgår af *Tabel 33*.

Tabel 33: SOP'er for Special og Exempted Cases samt de relevante sagsområder

SOP	Omfang af relevante Special og Exempted Cases
SOP for almindelige PeB-sager	Sager vedrørende privatkunder og ikke-komplekse erhvervssager, der hidrører fra afdelingen Personal Banking ("PeB")
SOP for komplekse PeB-erhvervssager	Komplekse sager, hvor skyldner er en virksomhed eller en privatkunde med et erhvervsprodukt, og som hidrører fra PeB
SOP for Nordea Kredit	Sager, der hidrører fra Nordea Kredit
SOP for Business Banking	Aktive konkurs- og rekonstruktionssager, der hidrører fra afdelingen Business Banking

Pr. 1. april 2025 oplyser banken, at 536 sager er blevet genberegnet, og at 228 sager i øjeblikket genberegnes i henhold til de eksisterende metoder. For ca. 10 % af alle Special og Exempted Cases er banken stadig i gang med at færdiggøre metoden, eller også er der tale om sager, der hører under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for nærmere afklaring af sagerne. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.3.3.1*.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har vurderet bankens procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases"). Undersøgelsen har bestået i en dokumentgennemgang, hvor bankens processer for håndtering af disse sager vurderes, og en uafhængig verificering der bekræfter den metode, der er anvendt til at justere fordringen.

Den uvildige undersøger foretog en uafhængig verificering af 29 Special og Exempted Cases for at bekræfte bankens metode til genberegning af fordringen. Den uafhængige verificering omfattede alle fem tilgængelige² Nordea Kredit-sager, alle fire tilgængelige³ komplekse PeB-erhvervssager samt en stikprøve af 10 almindelige PeB-sager og 10 Business Banking-sager. Den uafhængige verificering blev foretaget ved manuelt at genberegne kravene i sagerne ved hjælp af bankens SOP, samtidig med at det blev vurderet, om metoderne beskrevet i SOP'en til fastlæggelse af et krav på et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, var egnede. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.3.3.2*.

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Den uvildige undersøger konkluderer på baggrund af den gennemgåede dokumentation, at bankens processer til identifikation og efterfølgende håndtering af disse sager er hensigtsmæssige. Den uvildige undersøger vurderer endvidere, at de operationelle procedurer til identifikation af disse sager og processerne til håndtering af dem er tilstrækkelige til at mindske risikoen for systematisk fejloptrækning. Det er den uvildige undersøgelses opfattelse, at bankens justeringsmetode indeholder flere konservative elementer, der understøtter, at banken kan genberegne fordringen eller nedjustere den til et beløb, som

² På dette tidspunkt udgjorde det samlede antal Nordea Kredit-sager, som var blevet beregnet og godkendt af banken, fem.

³ På dette tidspunkt udgjorde det samlede antal komplekse PeB-sager, som var blevet beregnet og godkendt af banken, fire.

banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, fjernelse af alle udækkede renter og/eller rykkergebyrer med henblik på at fastsætte en ren hovedstol i PeB sager.

Selvom den manuelle genberegningsmetode indebærer en risiko for menneskelige fejl, har banken iværksat en række foranstaltninger for at mindske denne risiko. De omfatter anvendelse af standardiserede Excel-værktøjer og SOP'er. Desuden beregnes hver sag uafhængigt af to sagsbehandlere, inden den kontrolleres af en tredje sagsbehandler, hvilket resulterer i en kontrol på grundlag af et "six-eye"-princip i hver sag. Den uvildige undersøger anser disse foranstaltninger for at være passende i forhold til at reducere risikoen for manuelle beregningsfejl.

Desuden genberegner den uvildige undersøger manuelt en stikprøve på 29 sager under den uafhængige verificering af justeringsmetoden. Den uvildige undersøger fandt ingen tilfælde under den uafhængige verificering, hvor resultaterne af den uvildige undersøgels genberegninger afveg fra bankens på en måde, der ville gøre bankens metode uegnet eller indikere en risiko for overopkrævning. Den uvildige undersøger nåede enten frem til det samme nedjusterede fordringsbeløb som banken eller kunne gennem dialog med banken fastslå, at ingen af årsagerne til uoverensstemmelserne kunne tilskrives manuelle beregningsfejl eller forkert sagsbehandling. Den uvildige undersøger nåede frem til forskellige resultater i tre sager, hvor banken i alle tilfælde havde angivet et lavere nedjusteret fordringsbeløb, hvilket var mere fordelagtigt for kunden. I én sag kunne det bekræftes, at årsagen til uoverensstemmelsen var en betaling, som den uvildige undersøger havde medtaget i beregningen, men som ikke var blevet medtaget af banken, fordi den blev modtaget, efter at fordringen var færdigberegnet, og derfor blev tilbageført til kunden. I den anden sag skyldtes uoverensstemmelsen, at banken havde anvendt en mere konservativ tilgang end den uvildige undersøger ved fastlæggelsen af hvilke negative transaktioner, der skulle medtages i hovedstolen. I den tredje sag anvendte banken en mere konservativ beregningsmetode for udækkede renter end den uvildige undersøger.

Derfor er der i resultaterne af den uafhængige verificering ingen tegn på fejl i de processer, der er anvendt til at behandle eller genberegne disse sager, hvilket bekræfter, at bankens justering i disse sager har ført til en fordring, som kunden med sikkerhed skylder. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.3.3.2* og *afsnit 4.3.3.3*.

Den uvildige undersøger har derfor verificeret efterlevelse af delkomponent 1.2/2.2.

Den uvildige undersøger har ikke vurderet metoden til manuel justering af fordringer for ca. 10 % af Special og Exempted Cases, hvor justeringsmetoden stadig er under udvikling, eller som generelt falder ind under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for nærmere afklaring af sagerne. Den uvildige undersøger har imidlertid fastslået, at metoden og behandlingen af 90 % af Special og Exempted Cases, der omfatter sager af lignende art og metodemæssige udfordringer som de sager, der afventer en metode, understøtter efterlevelse af delkomponenterne 1.2/2.2. Den uvildige undersøger har ikke fundet noget, der tyder på, at bankens tilgang til 90 % af sagerne, for hvilke der er fastlagt en metode, ikke er repræsentativ for bankens overordnede tilgang, eller at manglen på en metode for de resterende 10 % af sagerne bør betragtes som en hindring for efterlevelse af påbud (se *afsnit 2.3.5*).

1.2.4. #1.3 Planen for fremtidige gældsinddrivelsesprocesser og foranstaltninger til eliminering af risikoen for systematiske fejl ("Genstart")

På tidspunktet for færdiggørelsen af denne rapport er bankens planer om at genoptage gældsinddrivelsen, benævnt "Genstart", stadig under udarbejdelse. Dette indebærer gennemførelse af specifikke forebyggende foranstaltninger og kontroller, der skal eliminere risikoen for systematiske fejl samt en metode til behandling af sager, der er sat i bero, hvilket vil kræve genberegning til et beløb, som banken kan dokumentere, at den har til gode før Genstarten.

Den uvildige undersøger verificerer ikke efterlevelse af delkomponent 1.3 i denne rapport. Efterlevelse af delkomponent 1.3 vil blive verificeret separat og behandlet i en kommende rapport.

1.3. Påbud 5: Identificere de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede fejkilder

1.3.1. #5.1 Kvalitativ analyse til identifikation og vurdering af issues for berørte kunder ("kvalitativ tilgang")

Oversigt over bankens foranstaltninger

For at skabe en ensartet forståelse af fejkilderne udarbejdede banken en "Issue Fact Pact" for hvert issue, som indeholder en beskrivelse af fejkilden og en kvalitativ analyse af indvirkningen og den planlagte remediering af det pågældende issue. Fact Pacts danner grundlag for den kvantitative vurdering, hvor kunder, der er berettiget til remediering identificeres. Ud over Fact Pacts er der udarbejdet juridiske notater for at give en forståelse af de juridiske overvejelser i forbindelse med hver enkelt issue. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.1.1*.

Pr. 1. april 2025 har banken i alt 37 åbne issues og sub-issues med potentiel økonomisk indvirkning på kunderne. For yderligere oplysninger om, hvordan disse blev identificeret, se *afsnit 4.2.1*.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har ved en dokumentgennemgang vurderet, at bankens kvalitative vurdering understøtter identifikationen og vurderingen af issues og efterfølgende kan danne grundlag for den kvantitative vurdering og identifikationen af kunder, der er berettiget til kompensation på baggrund af de konstaterede issues. Den uvildige undersøgelse har fokuseret på de issues, som banken har identificeret. Den uvildige undersøger har ikke undersøgt gældsinddrivelsessystemet for at bekræfte, at der ikke er uidentificerede issues, men har vurderet, at bankens tilgang til at identificere fejkilder er passende. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.1.2* og *afsnit 4.2*.

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Efter den uvildige undersøgers opfattelse kan de procedurer, der er anvendt i den kvalitative analyse effektivt identificere og vurdere issues og dermed danne et tilstrækkeligt grundlag for den kvantitative vurdering. Den uvildige undersøger har gennemgået Issue Fact Packs, som banken har udarbejdet for at vejlede om de økonomiske konsekvenser, som hver enkelt issue har for kunderne, og som dermed bidrager til en korrekt identifikation af de berørte kundegrupper og giver vejledning om remedieringen af hver enkelt issue. Det skal også bemærkes, at alle betalende kunders gæld generelt vil blive genberegnet ved hjælp af den kvantitative model (se *afsnit 4.4.2*), hvilket yderligere sikrer, at alle kunder, der har ret til kompensation, vil blive kompenseret.

Den uvildige undersøgers konklusioner vedrørende de juridiske problemstillinger er baseret på de oplysninger, som banken har fremlagt, og hvoraf det fremgår, at en række af de juridiske problemstillinger vil blive løst gennem bankens konservative tilgang, især ved at fjerne renter, omkostninger og gebyrer. Hvis den påtænkte remedieringsmetode ændres, skal der derfor foretages en mere detaljeret juridisk analyse af disse særlige problemstillinger, og i sådanne tilfælde skal der foretages en ny undersøgelse, hvor den uvildige undersøger kan vurdere remedieringen af disse problemstillinger.

Med hensyn til de ikke-økonomiske issues, som efter bankens vurdering ikke har direkte økonomisk indvirkning på kunderne, bemærker den uvildige undersøger, at det ikke kan udelukkes, at nogle af disse issues kan have økonomisk indvirkning på kunderne i bestemte situationer. Især hvad angår issue #6B – "Retssager vedrørende sikkerhedsstillelse og universalforfølgning" – er det den uvildige undersøgers opfattelse, at denne situation kan have økonomiske konsekvenser for kunden. Den uvildige undersøger bemærker dog, at der har været en dialog mellem FinansDanmark og Domstolsstyrelsen om en mulig ensartet proces for remediering af skiftesager (se *afsnit 4.2.11.1*). Banken er blevet informeret om, at dialogen er afsluttet, og banken har oplyst, at den vil påbegynde gennemgangen og implementeringen af konklusionerne fra dialogen. Der er endnu ikke udarbejdet nogen remedieringsmetode for issue #6B, og den uvildige undersøger kan derfor indtil videre ikke bekræfte effektiviteten af en remediering af issue #6B. For de resterende issues, der er klassificeret som ikke-økonomiske issues, har den uvildige undersøger imidlertid ikke fundet væsentlige uoverensstemmelser med den juridiske fortolkning (som suppleret af banken som led i den uvildige undersøgelse), som er beskrevet i bankens juridiske notater. Der henvises til *afsnit 4.4.2.1*.

Desuden har den uvildige undersøger bemærket, at banken i øjeblikket er i gang med at udarbejde detaljerede oplysninger om den remedieringsmetode, der vil blive anvendt til at remediere visse issues i Batch 6, og at det derfor ikke er muligt at konkludere på alle de juridiske problemstillinger, der er løst i dette Batch, på samme måde som ved andre issues, der ikke indgår i Batch 6. Den uvildige undersøger fandt imidlertid ingen tegn på, at de juridiske notater (som suppleret af banken som led i den uvildige undersøgelse), på nuværende tidspunkt indeholder elementer, der forhindrer efterlevelse af påbuddene. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.1.3*.

Forudsat at der ikke foretages ændringer i remedieringstilgangen, og at den endelige remedieringsmetode for Batch 6 og Genstarten (det bemærkes, at vurderingen af Genstarten ikke falder inden for rammerne af denne rapport) fuldt ud dækker alle juridiske konsekvenser af de issues, der ikke remedieres gennem remediering af andre issues, har den uvildige undersøger ingen grund til at tro, at bankens kvalitative vurdering af de identificerede issues ikke understøtter efterlevelse af påbuddet. Med forbehold for ovenstående bemærkninger har den uvildige undersøger derfor verificeret efterlevelse af delkomponent 5.1.

1.3.2. #5.2 Kvantitative analysemodeller til identifikation af berørte kunder og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ tilgang")

Oversigt over bankens foranstaltninger

For at bestemme overopkrævningen og kompensationsbeløbet for tidligere kundesager, der er berørt af de identificerede issues, har banken udarbejdet og implementeret en datadrevet remedieringstilgang. Kundebehandlingen sker ikke på baggrund af hver enkelt issue, men i stedet genberegner banken, hvad kunden skulle have betalt under anvendelse af afbødende omstændigheder for de enkelte issues og konservative antagelser, der er til fordel for kunderne. I betragtning af det store antal potentielle sager har banken i de fleste tilfælde besluttet at anvende en datadrevet remedieringstilgang for at sikre rettidig kompensation af kunderne og ensartet håndtering af sagerne. I sager, hvor der ønskes en højere grad af nøjagtighed, eller hvor der er behov for manuel dataindsamling eller analyse, anvender banken en hybrid tilgang, hvor input fra SME'er anvendes i kombination med datadrevet genberegning.

Deterministisk model

I kundesager med god datakvalitet rekonstrueres gælden ved at genberegne den indledende gældssaldo, der skal sendes til inkasso ("åbningsbalance"), fjerne forkert opkrævede omkostninger og gebyrer, genberegne tilskrevne renter og endelig anvende kundens betalinger til udækkede og ikke-forældede gældskomponenter. Betalinger, der overstiger det genberegnete beløb, udgør overopkrævningsbeløbet, til hvilket banken tillægger tids- og skattekompensation. Overopkrævningsbeløbet udgør sammen med tids- og skattekompensationsbeløbene det beløb, der skal tilbagebetales. For at kunne foretage denne beregning har banken udviklet en deterministisk beregningsmotor til at genberegne gælden i sager med høj datakvalitet, som ikke har komplekse sagsforløb eller forhold, der kræver manuel indtastning. De sager, der er beregnet med den deterministiske beregningsmotor, udgør det, som banken betegner som Batch 2, der omfatter 42.100 kunder.

Statistisk metode

I tilfælde af dårlig datakvalitet, hvor banken mangler oplysninger om den indledende gældssaldo til inkasso, fordelingen af gældskomponenterne mellem hovedstole og omkostninger/gebyrer/renter eller forældelsesfristen for hver gældskomponent, har banken udarbejdet en statistisk model til konservativt at estimere disse værdier på baggrund af gældens størrelse. Denne model er baseret på en regressionsanalyse af 97,5%-fraktilen for kunder, for hvilke disse værdier er kendt, hvilket giver et konservativt skøn over den del af den samlede gæld, der består af gebyrer eller renter afhængig af gældens størrelse. Da gebyrer og renter forældes hurtigere end hovedstolen, er det fordelagtigt for kunden, såfremt det antages, at disse udgør en større andel af den samlede gæld. Disse sager er inkluderet i det, som banken betegner som Batch 4, der omfatter 26.900 kunder.

Gældsbevægelser og DCA-betalinger på kundeniveau

Derudover omfatter Batch 4 sager med komplekse sagsforløb, hvor gæld er blevet overført eller sammenlagt mellem konti, eller situationer, hvor betalingsdata fra DCA'er kan knyttes til en kunde men ikke til en bestemt

konto. Banken har udarbejdet supplerende beregningsmodeller til at håndtere disse specifikke scenarier. Output fra disse supplerende modeller fungerer som input til den deterministiske model, som derefter bruges til at genberegne gælden. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.1*.

Den hybride tilgang: Sager med overopkrævning, der overskrider udbetalingsgrænsen, og specifikke issues, der kræver manuel indtastning

Desuden er visse kunder omfattet af en semi-manuel genberegning, hvis automatisk beregnede overopkrævninger overskrider en på forhånd fastsat grænse, eller der er tale om sager med specifikke issues, der ikke er omfattet af metoden for Batch 2 eller Batch 4. Batch 6 består af anslået 10.500 kunder. For disse sager vil banken anvende en hybrid tilgang, der indebærer, at SME'er manuelt forbedrer inputdataene, inden overopkrævningen beregnes ved hjælp af den deterministiske beregningsmotor.

For sager, der overskrider udbetalingsgrænsen, identificerer SME'er sammen med Data and Analysis teamet i Debt Collection DK Remediation-Programmet de parametre, hvor konservative antagelser fra den deterministiske beregningsmotor har bidraget til en for høj beregning af overopkrævningen. Motoren justeres derefter ved hjælp af berigede datapunkter, der hentes manuelt af SME'erne. Denne metode har til formål at øge nøjagtigheden af overopkrævningen og samtidig minimere forsinkelser i kompensationsprocessen. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.1*.

For sager med specifikke issues, der kræver manuelle indtastninger, har banken udarbejdet særskilte remedieringsplaner for hver enkelt issue, hvor manuel indsamling af data på forskellige måder leverer de supplerende oplysninger, der er nødvendige for at beregne overopkrævningen ved hjælp af den deterministiske beregningsmotor.

Tabel 4: Antal kunder omfattet af undersøgelsen pr. Batch

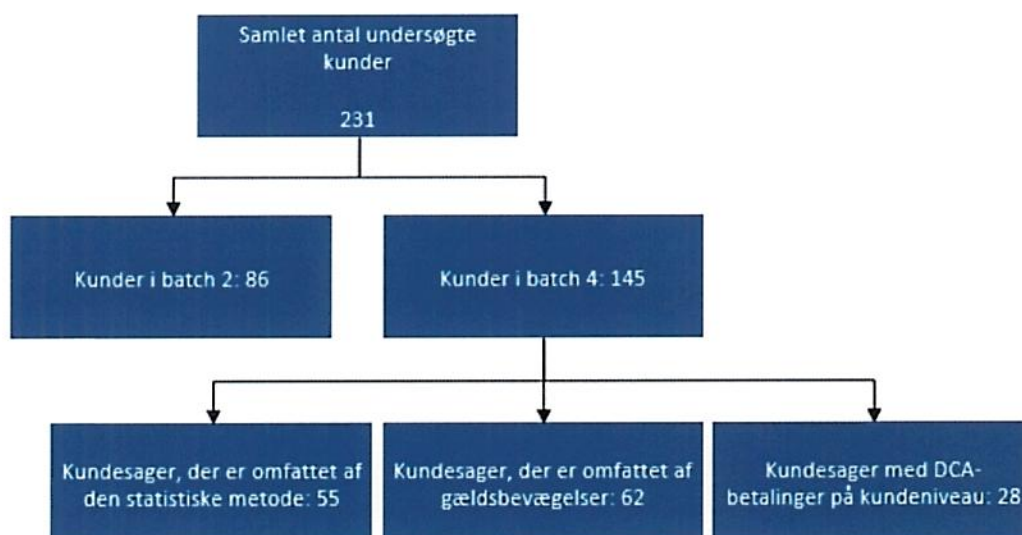
Batch	Antal kunder ⁴
Batch 2 (og ikke-betalere)	42.100
Batch 4	26.900
Batch 6	10.500

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har vurderet bankens kvantitative analysemodel til identifikation af berørte kunder, herunder om modellen er i stand til nøjagtigt at beregne det overopkrævede beløb, der skal tilbagebetales til berørte kunder. Dette er blevet undersøgt gennem en dokumentgennemgang, hvor bankens metode til beregning af kompensation samt proceduren for modeltest er blevet vurderet, og gennem en uafhængig verificering af den beregnede kompensation for i alt 231 tilfældigt udvalgte kunder, der dækker alle de metoder, som banken har anvendt, herunder f.eks. sager der er omfattet af den statistiske metode og gældsbevægelser. Der er ikke foretaget stikprøvekontrol af sager, der er omfattet af den hybride tilgang, der indebærer, at SME'er manuelt forbedrer inputdataene inden overopkrævningen beregnes ved hjælp af den deterministiske beregningsmotor.

⁴ Kunder med overopkrævning og overskridelse af gebyrgrænsen på -1.200 kr. overføres til Batch 6 til manuel behandling (se metoden for Kohorte 1). Antallet for Batch 6 er derfor et skøn.

Figur 2: Oversigt over udførte stikprøvekontroller



Deterministisk model

Den uafhængige verificering blev gennemført for at validere bankens metode til kvantificering af overopkrævningen, om tids- og skattekompensation er korrekt, samt for at sikre, at der ikke er mangler ved i bankens metode, der kan medføre risiko for underkompensation. Den uvildige undersøger har selvstændigt implementeret en challenger-model til beregning af overopkrævninger og kompensationsbeløb.

Den uvildige undersøger anmodede banken om at fremlægge en komplet liste over alle de kunder, der var omfattet af undersøgelsen, og udvalgte derefter tilfældigt 86 kunder. Banken blev efterfølgende anmodet om at fremsende de nødvendige inputdata til vurdering af overopkrævningen for stikprøven samt resultaterne af sine beregninger. For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.2.2.

Statistisk metode

Den uvildige undersøger foretog en uafhængig verificering af den metode, som banken havde anvendt til at udarbejde den statistiske model, der blev brugt i sager med lav datakvalitet. Den uvildige undersøger gentog bankens tilgang til estimering af modelparametre ved hjælp af bankens træningsdata. Træningsdataene bestod af den rekonstruerede gæld for ca. 14.000 kunder, som blev beregnet ved hjælp af den deterministiske model, der omfattede fordelingen mellem det treårige og det 10-årige beløb.

Ud over at gentage bankens metode blev der anvendt alternative regressionsmetoder, såsom mindste kvadraters metode (en. ordinary least squares, forkortet OLS) og logistisk regression for at bekræfte hensigtsmæssigheden af at vælge en fraktilregression på lognormaltransformerede værdier. Derudover blev der foretaget yderligere regressionsanalyser ved at inddrage de supplerende metadata for at evaluere modellens anvendelighed på tværs af forskellige kontosegmenter. Der blev også foretaget en outlier-analyse for at vurdere nøjagtigheden af skønnet for det treårige beløb, hvilket gjorde det muligt for undersøgeren at

bestemme betydningen af undervurderinger og den potentielle indvirkning, dette har på kunderne. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.2*.

Anvendelse af statistisk model

Den uvildige undersøger foretog en uafhængig verificering for at validere bankens anvendelse af den statistiske model, der blev brugt til at estimere opdelingen af åbningsbalancen for kunder med manglende data fra Optrækningsfasen. For at validere anvendelsen af den statistiske model blev banken anmodet om at fremlægge en liste over alle sager, hvor den statistiske model var blevet anvendt til at beregne overopkrævning, hvorefter den uvildige undersøger tilfældigt udvalgte 55 sager. I alle sager fremlagde banken en fuldstændig transaktionshistorik og relevante kontooplysninger, herunder oplysninger om eventuelle forlig og modtagelse af breve om forlængelse.

For at genberegne andelen af det treårige beløb anvendte den uvildige undersøger den regressionsformel, som banken benyttede i den statistiske metode (se *afsnit 4.4.2.2*), og anvendte koefficienter, der var kalibreret til 97,5-fraktilen og med åbningsbalancen ved inkasso som udgangspunkt. Efter at opdelingen af åbningsbalancen var foretaget, blev der foretaget genberegninger ved hjælp af trinene i challenger-modellen til fjernelse af uberettigede omkostninger, genberegning af renter og anvendelse af indbetalinger. Resultaterne af den uvildige undersøgelsers beregninger blev sammenlignet med bankens egne beregninger for at fastslå, at bankens beregninger var lige så konservative eller mere konservative end den uvildige undersøgelsers for alle kunderne i stikprøven. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.2*.

Gældsbevægelser og DCA-betalinger på kundeniveau

Gældsbevægelser: Den uvildige undersøger gennemførte en uafhængig verificering for at validere bankens metoder til identifikation og behandling af sager vedrørende gældsbevægelser. For at foretage verificeringen udviklede den uvildige undersøger yderligere logik for gældsbevægelser til challenger-modellen, som er beskrevet i den uafhængige verificering af den deterministiske model. Banken blev anmodet om at fremlægge en liste over alle sager, der var omfattet af gældsbevægelser, hvorpå den uvildige undersøger tilfældigt udvalgte 62 sager og derefter foretog en genberegning af gælden for hele stikprøven. Resultaterne af den uvildige undersøgelsers beregninger blev sammenlignet med bankens egne beregninger, og banken blev anmodet om at forklare eventuelle uoverensstemmelser. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.2*.

DCA-betalinger på kundeniveau: Den uvildige undersøger foretog en uafhængig verificering for at validere bankens metode i de sager, hvor kunderne har foretaget betalinger direkte til DCA'et, men hvor banken ikke har data til at afgøre, hvilken konto betalingerne vedrører. For at foretage verificeringen blev banken anmodet om at fremlægge en liste over sager, hvor denne metode var blevet anvendt til at beregne overopkrævning, hvorefter den uvildige undersøger udvalgte 28 tilfældige sager. Ligesom ved den metode, der er beskrevet for den uafhængige verificering af metoden for gældsbevægelser, foretog den uvildige undersøger genberegningen ved at udvikle yderligere logik til challenger-modellen og foretog derefter en genberegning af gælden for hele stikprøven. Resultaterne af den uvildige undersøgelsers beregninger blev sammenlignet med bankens egne beregninger, og banken blev anmodet om at forklare eventuelle uoverensstemmelser. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.2*.

Den hybride tilgang: Sager med overopkrævning, der overskrider udbetalingsgrænsen, og specifikke issues, der kræver manuel indtastning

Den uvildige undersøger vurderede bankens metode til beregning af overopkrævning for specifikke issues, der krævede manuel indtastning, og sager med overopkrævning, der overskred udbetalingsgrænsen, gennem en dokumentgennemgang. For at gøre dette blev banken anmodet om at redegøre for den metode, der vil blive anvendt til at remediere de specifikke issues i Batch 6 gennem den hybride tilgang, herunder at påvise, at denne metode fuldt ud dækker alle de scenarier, som banken har identificeret gennem sin kvalitative vurdering af de identificerede issues. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.2*.

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Deterministisk model

Efter den uvildige undersøgels opfattelse er bankens metode tilstrækkelig nøjagtig og konservativ til fordel for kunden, hvilket sikrer, at kunder, for hvem der er beregnet et kompensationsbeløb ved hjælp af en deterministisk model, bliver tilstrækkeligt kompenseret.

Den uvildige undersøger anser den metode, som banken har anvendt til at genberegne tidligere fordringer, for at være omfattende og dækkende for de issues, som banken har identificeret. Desuden vurderer den uvildige undersøger, at bankens tilgang til at genberegne en rekonstrueret gæld for alle kunder omfattet af undersøgelsen ved at anvende remedieringstiltag på Kohorteniveau for de identificerede issues, tager behørigt hensyn til den gensidige påvirkning af fejlkilderne.

Stikprøvekontroller foretaget af banken i forbindelse med udarbejdelsen af den deterministiske model viste, at bankens datadrevne tilgang er mere konservativ til fordel for kunden end de manuelle beregninger i 210 ud af 216 tilfælde. Metoden blev efterfølgende opdateret for også at give konservative resultater for de resterende seks tilfælde. Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen uoverensstemmelser i resultaterne af disse kontroller.

Desuden har den uvildige undersøger uafhængigt beregnet kompensationsbeløbet for en stikprøve på 86 kunder. I 77 tilfælde var bankens beregninger lige så konservative til fordel for kunden eller mere konservative end de beregninger, der blev foretaget af den uvildige undersøger. I de ni tilfælde, hvor den uvildige undersøger beregnede et højere kompensationsbeløb, forhørte den uvildige undersøger sig hos banken for at sikre, at banken kunne bekræfte, at metoden var konservativ. Banken præciserede, at uoverensstemmelsen skyldtes sager med tilbageførsler af transaktioner, for hvilke banken havde udviklet og testet yderligere logik i samarbejde med SME'er. Efter at have gennemgået forklaringen på disse sager kunne den uvildige undersøger bekræfte, at banken i alle 86 sager havde beregnet kompensationsbeløbet på en konservativ måde til fordel for kunden. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.3*.

Resultaterne viser, at banken i gennemsnit beregnede et højere overopkrævnings- og kompensationsbeløb på 19-21 % end den uvildige undersøger (se *Tabel 55*). For en mere detaljeret analyse af beregningsresultaterne, se *afsnit 4.4.2.3*.

Tabel 55: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgers beregninger af overopkrævning, hvor banken har anvendt en deterministisk tilgang⁵

	Banken	Uvildig undersøger	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	3.811 kr.	3.071 kr.	19,4 %
Gennemsnitlig tidskompensation	3.931 kr.	3.093 kr.	21,3 %
Gennemsnitlig skattekompensation	4.705 kr.	3.746 kr.	20,4 %

Derfor finder den uvildige undersøger, at banken har implementeret en datadrevet metode til beregning af kompensationsbeløb for sager i Batch 2 på en måde, der viser efterlevelse af påbud 5 (afsnit 4.4.2).

Statistisk metode

Desuden viser den uafhængige verificering af bankens metode til udvikling af den statistiske model, der er anvendt i sager med lav datakvalitet, at modellen giver konservative resultater for størstedelen af kunderne, og den uvildige undersøger har ikke fundet forhold, der gør bankens metode uhensigtsmæssig. Da den uvildige undersøger gentog bankens tilgang ved hjælp af de samme træningsdata, opnåede den uvildige undersøger identiske resultater, hvilket bekræftede bankens kalibrering. Ingen af de alternative regressionsteknikker, der blev testet, herunder mindste kvadraters metode, regression på ikke-transformerede værdier eller logistisk regression, gav en signifikant forbedring af forklaringsværdien, hvilket understøtter bankens valg af metode. Desuden er det den uvildige undersøgers opfattelse, at outlier-analysen ikke tyder på, at en kalibrering til en højere fraktil end 97,5 % eller en fuldstændig manuel genberegning ville være rimelig.

Den uvildige undersøger bemærker, at banken har valgt en meget konservativ model, herunder anvendelse af en 97,5 %-fraktil og brug af rekonstrueret gæld fra den deterministiske træningsmodel som træningsdata (som allerede indeholder konservative antagelser om gældsbestandens sammensætning). Desuden anvender banken yderligere konservative foranstaltninger, såsom antagelsen om, at hele saldoen er treårige beløb for gæld under en grænse på 9.000 kr., og anvendelse af en diskonteringsfaktor på saldoen ved afskrivning, hvis saldoen til inkasso ikke er tilgængelig. Den uvildige undersøger har dog bemærket nogle metodevalg, som kræver nærmere drøftelse, selvom den uvildige undersøger ikke mener, at disse valg udgør en hindring for efterlevelse af påbuddene.

På baggrund af resultaterne af den yderligere regressionsanalyse, der er foretaget af den uvildige undersøger, suppleret med yderligere metadata, finder den uvildige undersøger, at beslutningerne om at udelukke konti, der er overgået til inkasso før 2016, eller konti, hvor den samlede gæld overstiger 1 million kr., fra de træningsdata, der er anvendt til at kalibrere den statistiske model, ikke er optimale, da modellen vil blive anvendt på sager i disse kategorier og derfor ideelt set bør være fuldt repræsentativ for disse grupper. Den uvildige undersøger anerkender dog bankens forklaring på udelukkelsen af disse data, hvori det anføres, at disse konti har en lavere datakvalitet, hvilket ville mindske regressionsanalysens nøjagtighed, at den deterministiske model allerede er mere konservativ ved genberegning af ældre konti, at virkningen af

⁵ Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb.

renteændringer over tid er fjernet fra træningsdataene, og at der foreligger et lavt antal konti med en gæld på over 1 million kr.

Den uvildige undersøger bemærker endvidere, at beslutningen om at anvende en statistisk model til at estimere fordelingen af gældskomponenter og åbningsbalance ved overgang til inkasso i sagens natur vil føre til outliers, og at det er sandsynligt, at en lille andel af kunderne underkompenseres. Den uvildige undersøger kan ikke konkludere, at det vil være forholdsmæssigt at genberegne disse parametre manuelt for alle konti, der er omfattet af den statistiske metode. Banken kunne dog overveje at gøre dette i sager af betydelig væsentlighed, f.eks. i sager hvor gælden overstiger 1 mio. kr., hvor den potentielle indvirkning er signifikant. Den uvildige undersøger bemærker, at sager vil blive gennemgået manuelt i Batch 6, hvis den beregnede overopkrævning ligger over Batchgrænsen, og at dette er mere sandsynligt i sager af betydelig væsentlighed.

I betragtning af den konservative tilgang i de øvrige modelvalg og de samlede resultater af den uafhængige verificering finder den uvildige undersøger ikke, at disse observationer gør bankens overordnede tilgang uhensigtsmæssig, eller at de udgør en hindring for efterlevelse af påbuddene. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.3*.

Derfor finder den uvildige undersøger, at banken har implementeret den statistiske metode til beregning af kompensationsbeløb for sager i Batch 4 på en måde, der viser efterlevelse af påbud 5 (*afsnit 4.4.2*).

Anvendelse af statistisk model

Den uvildige undersøger har vurderet anvendelsen af den statistiske model for kunder med manglende data fra Opkrævningsfasen for at sikre en ensartet estimering af andelen af det treårige beløb og den efterfølgende beregning af det overopkrævede beløb. Vurderingen blev foretaget ved hjælp af en uafhængig verificering af beregningen af overopkrævningen for en tilfældig stikprøve på 55 kunder, for hvilke der manglede data fra Opkrævningsfasen, ved hjælp af inputdata leveret af banken. I tre sager beregnede den uvildige undersøger oprindeligt en højere overopkrævning end banken. Efter drøftelser med banken blev det imidlertid afklaret, at årsagen til uoverensstemmelserne var, at den uvildige undersøger havde medtaget betalinger, som banken kunne dokumentere var blevet tilbageført, og at tilbageførslerne var blevet bekræftet af SME'erne i banken.

Efter at have gennemgået forklaringen for disse sager finder den uvildige undersøger ingen grund til at anfægte genberegningen i disse sager og har derfor kunnet verificere, at bankens beregnede beløb var konservative til fordel for kunden for hele stikprøven. Den uvildige undersøger har også foretaget en analyse af antallet af kunder, der er blevet overopkrævet, hvis der vælges forskellige kalibreringsniveauer for modellerne. Resultaterne viste, at selv hvis 100 % af det samlede gældsbeløb antages at være gebyrer og renter (Treårigt beløb), ville antallet af kunder, der er blevet overopkrævet, stige fra 15 % til 29 % i stikprøven. Dette indikerer, at for bankens valgte kalibrerede niveau på 97,5 % er andelen af kunder, der er underkompenseret af den statistiske model, sandsynligvis lavere end 2,5 %.

Derfor finder den uvildige undersøger, at bankens anvendelse af en statistisk metode til beregning af kompensationsbeløb for sager med lav datakvalitet i Batch 4 viser efterlevelse af påbud 5 (*afsnit 4.4.2*).

Resultaterne viser, at banken i gennemsnit beregnede et højere overopkrævnings- og kompensationsbeløb på 0-12 % end den uvildige undersøger (se *Tabel 6*). For en mere detaljeret analyse af beregningsresultaterne, se *afsnit 4.4.2.3*.

Tabel 6: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgers beregninger af overopkrævede beløb, hvor banken har anvendt den statistiske model⁶

	Banken	Uvildig undersøger	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	567 kr.	567 kr.	0,0 %
Gennemsnitlig tidskompensation	835 kr.	737 kr.	11,8 %
Gennemsnitlig skattekompensation	852 kr.	792 kr.	7,1 %

Gældsbevægelser og DCA-betalinger på kundeniveau

Gældsbevægelser: Den uvildige undersøger vurderer, at bankens metoder til identifikation og behandling af sager, der omfatter gældsbevægelser, er tilstrækkelige til at sikre, at disse behandles korrekt og konservativt i beregningen af overopkrævning. Overførsel af gæld i forbindelse med inkasso indebærer en risiko for overopkrævning på grund af forskellige forældelsesfrister for de overførte gældskomponenter i forhold til modtagerkontoen, hvis forældelsesfristen for de enkelte komponenter ikke er korrekt registreret. Det er den uvildige undersøgers opfattelse, at banken har implementeret adskillige konservative foranstaltninger i beregningsmetoden for at minimere risikoen for, at kunden underkompenseres som følge af denne fejl. F.eks. klassificering af alle negative transaktioner i forbindelse med den gæld, der flyttes som en del af det treårige beløb, med en forældelsesfrist på to år fra transaktionsdatoen, anvendelse af betalinger til først at nedsætte den gældskomponent, der har den længste forældelsesperiode, og fastsættelse af alle renter til nul. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.3*.

Desuden foretog den uvildige undersøger en uafhængig verificering af beregningen af overopkrævning for en tilfældig stikprøve på 62 kunder med gældsbevægelser ved hjælp af inputdata for konti leveret af banken. I syv sager beregnede den uvildige undersøger oprindeligt en højere overopkrævning end banken.

- Banken præciserede, at fire af uoverensstemmelserne skyldtes, at den uvildige undersøger havde klassificeret en tilbageførsel som en betaling. Den uvildige undersøger var enig i denne forklaring og i, at bankens beregning var korrekt.
- For den femte uoverensstemmelse identificerede den uvildige undersøger yderligere betalinger ved konsolideringen af transaktionsdata fra bankens interne system sammen med betalingsoplysninger fra DCA'erne, hvilket skyldtes en kortere matchperiode sammenlignet med bankens. Banken har dog fremlagt yderligere testresultater og materiale fra SteerCo, der viser, at forlængelsen af matchperioden stadig er konservativ.
- For den sjette uoverensstemmelse fjernede den uvildige undersøger en omkostning, der var bogført på hovedstolen. Banken præciserede, at omkostningen er berettiget og ikke bør fjernes, da det er en forsikringspræmie, som angivet af transaktionskoden.
- Hvad angår den sidste uoverensstemmelse, anerkender banken, at denne skyldtes en teknisk fejl i implementeringen af gældsbevægelser i bankens beregningsmotor, som ikke tog højde for en sjældent forekommende kontokombination med gældsbevægelser fra konti med blandet

⁶ Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb.

datakvalitet. Som følge af denne fejl havde banken fejlagtigt beregnet en overopkrævning på 0 kr., mens kunden blev overopkrævet 18.000 kr. Banken oplyser, at denne fejl har påvirket beregningen af overopkrævningen for 16 kunder, hvor overopkrævningen i gennemsnit er undervurderet med 10.209 kr. og i alt for alle kunder med 163.347 kr. Banken har rettet fejlen ved at justere beregningsfunktionen og vil udbetale yderligere kompensation til alle berørte kunder.

De konsoliderede resultater viser, at banken i gennemsnit beregnede et overopkrævnings- og kompensationsbeløb, der var 13-16 % højere end den uvildige undersøgers beregning (se *Tabel 7*). For en mere detaljeret analyse af beregningsresultaterne, se *afsnit 4.4.2.3*.

Tabel 7: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgers beregninger af overopkrævninger for sager, hvor banken har identificeret gældsbevægelser⁷

	Banken	Uvildig undersøger	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	4.634 kr.	4.014 kr.	13,4 %
Gennemsnitlig tidskompensation	4.780 kr.	4.008 kr.	16,2 %
Gennemsnitlig skattekompensation	5.722 kr.	4.876 kr.	14,8 %

Den uvildige undersøger kunne derfor konkludere, at resultaterne af den uafhængige verificering og den metode, som banken har beskrevet, understøtter beregningen af kompensationsbeløbene for kunder i Batch 4, der er omfattet af gældsbevægelser på en måde, der er i overensstemmelse med påbud 5 (*afsnit 4.4.2*).

DCA-betalinger på kundeniveau: Den uvildige undersøger vurderer, at bankens løsning sikrer, at betalinger, der foretages direkte til DCA'erne, og hvor banken kan identificere kunden, men ikke har de nødvendige oplysninger til at fastslå, hvilken konto betalingen vedrører, indgår korrekt i beregningen af overopkrævninger. Den uvildige undersøger er enig i bankens metodevalg, som er konservative og til fordel for kunden. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, at for alle konti, der tilhører samme kunde, og som overgår til inkasso på forskellige tidspunkter, anvendes betalinger til at reducere gælden på hver konto. For kunder, hvor der ikke foreligger en transaktionsdato, beregner banken desuden det potentielle kompensationsbeløb ved at anvende både betalingerne ved overgang til inkasso og ved forældelse af det treårige beløb og vælge den metode, der giver den højeste tidskompensation. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2.3*.

Derudover foretog den uvildige undersøger en uafhængig verificering for at validere bankens metode i de sager, hvor kunderne har foretaget betalinger direkte til DCA'et, men hvor banken ikke har data til at afgøre, hvilken konto betalingerne vedrører. Den uafhængige verificering blev foretaget ved at genberegne overopkrævningen for en stikprøve på 28 tilfældige kunder, som banken havde anvendt denne løsning på, ved hjælp af inputdata for konti leveret af banken. I tre sager beregnede den uvildige undersøger en højere overopkrævning end banken.

- Banken præciserede, at årsagen til to af uoverensstemmelserne var, at challenger-modellen anvendte betalinger ved forældelse af det treårige beløb i sager, hvor dette fandt sted efter kontoens

⁷ Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb.

lukning. Banken dokumenterede, at dette ikke var et relevant scenarie, og at disse betalinger skulle anvendes på kontoens lukningsdato. Den uvildige undersøger accepterede og var enig i denne forklaring.

- I ét tilfælde kunne uoverensstemmelsen forklares af bankens beregningsmotor, der flyttede rentetilskrivninger efter den sidste betaling til før den sidste betaling for at kunne beregne renterne mere nøjagtigt. Dette blev gjort på kontoniveau og kunne i sager med gældsbevægelser fejlagtigt føre til, at renter blev flyttet uden for overtræksperioden, hvilket førte til en undervurdering af det treårige beløb. Banken erkendte, at denne implementering var forkert, og bekræftede, at fejlen er løst for fremtidige sager, samt at der vil blive udbetalt yderligere kompensation til kunder, der har modtaget for lidt kompensation på grund af denne fejl. Banken oplyste, at fejlen har berørt syv kunder, som allerede har modtaget kompensation, hvilket har medført en samlet underkompensation på 1.879 kr. for alle berørte kunder.

Resultaterne viser, at banken i gennemsnit beregnede et højere overopkrævnings- og kompensationsbeløb på 3-14 % end den uvildige undersøger (se *Tabel 8*). For en mere detaljeret analyse af beregningsresultaterne, se *afsnit 4.4.2.3*.

Tabel 8: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgers beregninger af overopkrævninger for en tilfældig stikprøve på 28 sager, som er genstand for DCA-betalinger på kundeniveau⁸

	Banken	Uvildig undersøger	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	5.545 kr.	5.387 kr.	2,9 %
Gennemsnitlig tidskompensation	6.493 kr.	5.595 kr.	13,8 %
Gennemsnitlig skattekompensation	7.316 kr.	6.673 kr.	8,8 %

Den uvildige undersøger kunne derfor konkludere, at resultaterne af den uafhængige verificering og den metode, som banken har beskrevet, understøtter beregningen af kompensationsbeløbene for sager med DCA-betalinger på kundeniveau i Batch 4 på en måde, der er i overensstemmelse med påbud 5 (*afsnit 4.4.2*).

Den hybride tilgang: Sager med overopkrævning, der overskrider udbetalingsgrænsen, og specifikke issues, der kræver manuel indtastning

Sager, der overskrider tærsklen for overopkrævning: Den uvildige undersøger har gennemgået dokumentationen for den metode, der er anvendt i sager, hvor den overopkrævning, der er beregnet ved hjælp af Batch 2 og Batch 4, overstiger udbetalingsgrænsen. Disse sager overføres derefter til Batch 6 til en yderligere genberegning inden udbetaling af kompensationen. Formålet med genberegningen er at opnå en mere nøjagtig beregning af overopkrævningen, da de konservative antagelser, der anvendes i den deterministiske beregningsmotor, kan resultere i en overkompensation. Den uvildige undersøger har ikke fundet tegn på, at den foreslåede metode vil medføre, at kunderne underkompenseres. Dette understøttes yderligere af de implementerede kontroller, herunder at det manuelle datapunkt gennemgår en dobbeltkontrol, inden det indgår i beregningsmotoren, samt af bankens erklæring om, at i alle tilfælde, hvor

⁸ Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb.

SME'erne ikke entydigt kan identificere det manuelle datapunkt, vil de konservative antagelser, der anvendes af den deterministiske beregningsmotor, fortsat finde anvendelse. For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.2.3.

Remediering af issues, der kræver manuelt input: Den uvildige undersøger har også vurderet metoden til håndtering af specifikke issues i Batch 6, der kræver manuelt input, i alt 11 issues. Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen tilfælde, hvor yderligere input ikke ville være tilstrækkeligt som supplerende information til at gøre det muligt for den deterministiske beregningsmotor at beregne overoprævning i henhold til den metode, der er beskrevet for Batch 2, for de sager, der er omfattet af disse issues. For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.2.3.

Den uvildige undersøger har ikke undersøgt de specifikke SOP'er, der anvendes til justeringer, og har heller ikke foretaget uafhængige stikprøvekontroller, da de sager, hvor den hybride tilgang skal anvendes, endnu ikke var blevet genberegnet på tidspunktet for den uvildige undersøgelse. På baggrund af undersøgelsen af den overordnede metode har den uvildige undersøger imidlertid ikke fundet nogen grund til at tro, at bankens tilgang vil være utilstrækkelig i tilfælde hvor der foreligger tilstrækkelige data, men bemærker samtidig, at metoden stadig er under udvikling.

For to af de issues, der kræver manuelt input – issue 30 og 34, som vedrører fejl i forbindelse med kautionister og tredjemandspantsættere – vil banken ikke være i stand til at remediere disse issues for alle potentielt berørte kunder på grund af manglende data om kundernes roller før en ukendt dato i 2014. Eftersom en detaljeret remedieringsplan stadig er under udarbejdelse, har banken forelagt den uvildige undersøger en juridisk analyse og en beskrivelse af den planlagte remedieringsmetode for disse issues. Banken oplyser, at for ca. 4.300 potentielt berørte kunder kan de oplysninger, der er nødvendige for at remediere issue 30 og 34, indsamles digitalt, og har fremlagt en metode for, hvordan disse kunder vil blive remedieret. Banken har bekræftet, at denne remedieringstilgang blev godkendt i en SteerCo-beslutning af 28. april 2025, og at remedieringen af disse kunder vil begynde i 3. kvartal 2025. Den uvildige undersøger har ikke været i stand til at verificere gennemførelsen af remedieringen eller de kontroller, som banken vil anvende til manuel indsamling af data og genberegning af de berørte sager, og har heller ikke uafhængigt verificeret bankens resultater, men den uvildige undersøger finder ikke grund til at anfægte den metode, som banken agter at anvende i disse sager.

For op til ca. 4.800 potentielt berørte kunder har banken oplyst, at data om kundernes roller, der er nødvendige for at remediere issue 30 og 34, ikke kan identificeres digitalt. I lyset heraf vurderer den uvildige undersøger, at der er risiko for underkompensation for denne gruppe af kunder. Den uvildige undersøgelse kan af samme grund ikke udelukke, at der vil kunne ske underkompensation i 2.800 Nordea Kredit-sager, der potentielt er berørt af issue 34 (hvor banken ikke har afsluttet analysen af datatilgængeligheden og derfor ikke med sikkerhed kan fastslå, at de data, der er nødvendige for at remediere issue, er tilgængelige).

For at mindske risikoen for underkompensation vil banken gøre en indsats for manuelt at indsamle de nødvendige data og i de tilfælde, hvor kundens rolle kan identificeres, remediere ved ovennævnte remedieringstilgang. Desuden vil banken informere de potentielt berørte kunder.

Banken oplyser, at kommunikationen vil følge Programmets retningslinjer for kommunikation og indeholde følgende oplysninger: (i) at Nordea ikke har været i stand til med sikkerhed at vurdere, om adressaten var hovedskyldner, kautionist eller tredjemandspantsætter, (ii) at Nordea derfor endnu ikke har remedieret eventuelle fejl i forbindelse med issues vedrørende kautionister og tredjemandspantsættere, (iii) at Nordea

på et senere tidspunkt vil undersøge disse issues nærmere, (iv) at kunden vil modtage yderligere kompensation, hvis der konstateres yderligere overopkrævning i forbindelse med deres rolle som kautionist eller tredjemandspantsætter, og (v) at kunden kan kontakte Nordea, hvis de har spørgsmål i forbindelse med remedieringen af issue 30 og 34. Den uvildige undersøger er enig i, at disse oplysninger er relevante at medtage i kundekommunikationen i disse sager. Desuden er det den uvildige undersøgers vurdering, at den remedieringsmetode, der er beskrevet for de kunder, hvis kunderolle banken kan fastslå på baggrund af digitale data, kan anvendes, forudsat at banken manuelt kan identificere de nødvendige oplysninger. Selv om den uvildige undersøger ikke har vurderet, hvordan denne remedieringsmetode vil blive implementeret i praksis, finder den uvildige undersøger ikke, at banken ikke skulle kunne remediere de kunder, der kan fremkomme med de nødvendige oplysninger.

Den uvildige undersøger finder ikke, at disse foranstaltninger fjerner risikoen for underkompensation helt, men anerkender, at banken vil tage passende skridt for at fremskaffe de manglende data samt give potentielt berørte kunder oplysninger om sagen og gøre det muligt for banken at vurdere sagerne på individuel basis på baggrund af oplysninger fra kunden og, hvor det er relevant, udbetale yderligere kompensation til de berørte kunder. På trods af den tilbageværende risiko for underkompensation har den uvildige undersøger ikke fundet grundlag for at fastslå, at bankens planlagte foranstaltninger til remediering af disse issues er utilstrækkelige.

Kommentar fra den uvildige undersøger vedrørende identificerede fejl i stikprøveundersøgelsen og anbefaling til banken vedrørende yderligere kontroller

Den uvildige undersøger bemærker, at de to fejl, der blev identificeret i stikprøveundersøgelsen af beregningsmotoren, er blevet rettet af banken, og at der er planlagt yderligere udbetalinger til de berørte kunder. Det bemærkes endvidere, at begge fejl skyldtes en forkert implementering af bankens tilgang til genberegning og ikke en forkert metode, og at hver fejl berørte et begrænset antal sager. Dette er efter den uvildige undersøgers opfattelse, sammen med bankens implementering af et kontrolmiljø, der skal sikre nøjagtigheden af fremtidige udbetalinger, tilstrækkeligt til at konstatere, at disse fejl ikke udgør en hindring for efterlevelse af påbuddene.

For at nedsætte risikoen for, at sager underkompenseres på grund af implementeringsfejl, anbefaler den uvildige undersøger, at en kontrolfunktion i banken foretager en yderligere kodegennemgang for at sikre, at der ikke er yderligere fejl i beregningsmotoren, og at banken udvider brugen af enhedstests i beregningsmotorens kode for at styrke den løbende kontrol med opdateringer af beregningsmotoren. Endelig anbefaler den uvildige undersøger, at banken forpligter sig til at gennemføre sine egne stikprøvekontroller ved hjælp af en SME-test eller en challenger-model inden hvert udbetalingsbatch, der anvender en ny beregningslogik, idet det bemærkes, at banken har gennemført stikprøvekontroller ved hjælp af SME-beregninger forud for tidligere udbetalinger.

I overensstemmelse med den uvildige undersøgers anbefaling bekræfter banken, at den vil styrke kontrolmiljøet ved at implementere yderligere kodegennemgang og enhedstest – herunder fortsat SME-test og SteerCo-godkendelse forud for enhver udbetaling og behandlingsbatch. I forbindelse med den yderligere kodegennemgang agter banken at fokusere på relevante kernefunktioner i beregningsmotoren, herunder de funktioner, der er relateret til de identificerede fejl.

1.3.3. #5.3 Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af kompensation ("datahåndtering")

Oversigt over bankens foranstaltninger

Banken har indført en ramme for datahåndtering, der omfatter datahistorik, versionskontrol og datakvalitetskontrol med henblik på at validere datafuldstændighed, -kvalitet og -sporbarhed. De underliggende data, der er nødvendige for at genberegne kundegæld, omfatter, men er ikke begrænset til, transaktionshistorik, opdeling af gældskomponenter samt data om rykkergebyrer og rentesatser. Da de underliggende data skal renses, konsolideres fra forskellige kilder og modelleres, før de kan anvendes til beregning af kompensation, understøtter rammen oprettelsen af et centraliseret datalager, der sikrer reproducerbarhed og dataintegritet. De vigtigste trin omfatter organisering af data i fem skemaer, implementering af kontroller mellem hvert skema og krav om godkendelse, før data overføres til det næste skema. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.3.1*.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

For at verificere, at bankens kvantitative analysemodel er robust og i stand til at beregne overopkrævningens størrelse nøjagtigt for at refundere de berørte kunder, har den uvildige undersøger også undersøgt, om bankens tilgang til datahåndtering sikrer, at dataene er fuldstændige, af høj kvalitet og sporbare. Dette er blevet undersøgt gennem en dokumentgennemgang af bankens rammer for datahåndtering og en uafhængig verificering, hvor den uvildige undersøger sammenlignede kundedata på forskellige trin i remedieringsprocessen.

Den uvildige undersøger anmodede om fuldstændige dataudtræk fra kildedataene samt Raw- og Core-databaseskemaerne for 110 tilfældigt udvalgte kunder. For disse kunder gennemgik den uvildige undersøger alle dataudtræk med hensyn til fuldstændighed og konsekvens mellem Source-, Raw- og Core-skemaet, hvilket sikrede, at ingen transaktioner gik tabt. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.3.2*.

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

På baggrund af dokumentgennemgangen finder den uvildige undersøger, at den proces, der er beskrevet i bankens metode for datahåndtering, understøttes af et struktureret sæt kontroller, der effektivt styrer og overvåger datakvaliteten og -fuldstændigheden gennem hele remedieringsprocessen. Implementering af en datavalideringsproces med krav om, at data skal godkendes, før de videregives til det næste skema, sikrer, at dataintegriteten opretholdes og reducerer risikoen for fejl. Resultaterne af den uafhængige verificering viser desuden, at for alle kunder i stikprøven var alle transaktioner medtaget og havde de samme oplysninger i Source-, Raw- og Core-skemaet, hvilket viser, at ingen transaktioner var blevet tabt eller fejlbehæftede. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.3.3*.

Den uvildige undersøger har derfor verificeret efterlevelse af delkomponent 5.3.

1.3.4. #5.4 Proces for udbetaling af kompensation ("udbetalingsproces")

Oversigt over bankens foranstaltninger

Banken har fastlagt en proces for udbetaling af kompensation, der opsummeres i et dokument kaldet "Payout Playbook", der fungerer som reference og vejledning for de interessenter, der er involveret i processen. For at kontrollere udbetalingerne har banken indført en kvalitetssikringsproces, hvor bankens Debt Collection Remediation Services-afdeling (DCRS) foretager kontroller inden gennemførelsen af betalingerne/afsendelsen af breve til kunderne for at sikre, at det samlede antal transaktioner, det samlede udbetalte beløb og identiteten af de omfattede kunder er korrekt angivet i betalingsfilen.

Hvis en betaling ikke kan gennemføres, undersøger DCRS-afdelingen sagen manuelt og indleder, hvor det er muligt, en dialog med kunderne for at indhente yderligere oplysninger, der er nødvendige for at gennemføre udbetalingen. Hvis denne proces ikke virker, har banken indført en løsning, hvor kundens midler bliver indsat på en individuel kundekonto i en periode på 20 + 1 år, hvor der ikke opkræves gebyrer, og hvor der tilskrives standardkontorente. For yderligere oplysninger, se afsnit 4.4.5.1.

Pr. 1. april 2025 har banken behandlet 23.000 kunder og genberegnet gælden for 26.300 kunder, der er i venteposition til senere information og udbetaling. En behandling omfatter en vurdering af hver enkelt kunde for at fastslå, om der er sket overopkrævning, udsendelse af et brev til kunden og - i tilfælde af overopkrævning - udbetaling af kompensation. Af de behandlede kunder fastslog banken, at der er sket overopkrævning af 6.800 kunder, og har forsøgt at refundere disse kunder. Kun 64 ud af 6.800 udbetalinger blev afvist, hvilket betyder, at 99 % af udbetalingerne blev gennemført uden problemer.

Tabel 9: Kompensations- og kundekommunikationsplan for 2025 i antal kunder

	1. kvartal 2025 (i %)	2. kvartal 2025 (i %)	3.-4. kvartal 2025 (i %)
Udbetalt/meddelt	23.000 (29 %)		
Kunder i venteposition til senere information og udbetaling	26.300 (33 %)		
Beregnet, endnu ikke behandlet	14.300 (18 %)		
Skal beregnes	15.900 (20 %)		

Den uvildige undersøger bemærker, at ca. 33 % af kunderne er "kunder i venteposition til senere information og udbetaling". Banken oplyser, at der er tale om kunder, hvis gæld er blevet genberegnet. På grund af omstændighederne er de imidlertid ikke i stand til at modtage betalingen og/eller meddelelsen, f.eks. hvis der er tale om et dødsbo. Desuden oplyser banken, at der har været en dialog mellem den finansielle sektor og Domstolsstyrelsen med henblik på at nå til enighed om en fælles tilgang i hele sektoren til at indhente kontaktoplysninger for boer. Banken oplyser, at den vil arbejde videre på en løsning, der gør det muligt at indhente de kontaktoplysninger, der er nødvendige for at foretage udbetalinger til disse kunder. Den uvildige undersøger understreger vigtigheden af, at dette sker inden for en rimelig tidshorizont.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har vurderet de processer og kontroller, der anvendes i forbindelse med udbetaling af kompensation til kunder, gennem en dokumentgennemgang, for at bekræfte, at bankens processer for udbetaling af kompensation indeholder de nødvendige foranstaltninger til at identificere kunder, der har ret til kompensation, samt et tilstrækkeligt kontrolmiljø for gennemførelse af betalinger.

Derudover gennemgik den uvildige undersøger uafhængigt kontrollerne i udbetalingsprocessen ved manuelt at gentage den kontrol, som banken havde foretaget, for at sikre, at betalingsfilerne indeholdt korrekte data for en stikprøve på 10 tilfældigt udvalgte kunder, og den uvildige undersøger kontrollerede desuden, at dataene i betalingsfilerne var korrekt gengivet i kundebrevene.

For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.5.2*.

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

På baggrund af dokumentgennemgangen af Payout Playbook har den uvildige undersøger ikke fundet tegn på, at disse processer eller kontroller ikke er tilstrækkelige til at sikre, at kunder, der har ret til kompensation, bliver identificeret korrekt og får den rette kompensation. Den uvildige undersøger vurderer, at de kontroller, som banken anvender for på tilstrækkelig vis at reducere risikoen for ukorrekt kompensation, og at anvendelsen af standardiserede regneark i kontrolprocessen på tilfredsstillende vis reducerer risikoen for manuelle fejl.

Bankens tilgang med at standse al behandling af filer, hvis kvalitetssikringsprocessen afdækker uoverensstemmelser sammenlignet med de forventede resultater, og efterfølgende at genstarte produktionen af betalingsfiler og breve, er efter den uvildige undersøgels opfattelse hensigtsmæssig for at mindske risikoen for systematiske fejl, der påvirker hele betalingsbatches. Den uvildige undersøger finder desuden, at de manuelle undersøgelsesprocesser, der har til formål at etablere kontakt med en kunde i tilfælde af manglende udbetaling, yderligere understøtter, at banken træffer passende foranstaltninger for at sikre, at kunderne identificeres og kompenseres korrekt.

Den uvildige undersøger har uafhængigt verificeret en stikprøve på 10 betalinger og breve. For alle 10 breve i stikprøven var konklusionen på den uafhængige verificering, at oplysningerne var konsistente og sammenhængende på tværs af alle kilder. Derudover viser de udbetalinger, der var gennemført på tidspunktet for den uvildige undersøgelse, at 98,5 % blev overført til kundernes konti, indikerer en velfungerende proces. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.5.3*.

Den uvildige undersøger har derfor verificeret efterlevelse af delkomponent 5.4.

Den uvildige undersøger har ikke været i stand til at evaluere resultaterne og overvågningen af de udbetalinger af kompensation, der er behandlet efter den 1. april 2025. Den uvildige undersøger anser dog ikke dette for at udgøre en hindring for bankens efterlevelse af påbuddet.

1.3.5. #5.5 Kommunikation til kunder i forbindelse med udbetalingsprocessen ("kundekommunikation")

Oversigt over bankens foranstaltninger

Banken har udarbejdet en kundekommunikationsplan, som indebærer, at alle kunder, der er eller har været genstand for gældsinddrivelse i den relevante periode, kontaktes uanset om de har ret til kompensation. Banken har fastlagt generelle principper for sin kommunikation med kunderne, som er baseret på både lovgivning og interne kommunikationsretningslinjer. Desuden har banken indført en iterativ proces for udarbejdelse af breve med formelle kontroller, der skal sikre, at kommunikationen er korrekt, gennemskuelig, forståelig og tilstrækkelig detaljeret.

Selvom banken planlægger at udarbejde flere varianter af brevene til forskellige modtagergrupper, har banken også fastlagt en række tilbagevendende tekstkomponenter om udbetalingerne, som kun kræver få eller ingen tilpasninger i de forskellige brevvarianter. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.4.1*.

Pr. 1. april 2025 har banken sendt i alt 23.000 breve og foretaget 6.800 udbetalinger, hvoraf 411 breve og 64 udbetalinger er blevet afvist. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.4.1*.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har vurderet bankens kommunikation i forbindelse med udbetalingsprocessen, herunder at kunderne modtager korrekte og tilfredsstillende oplysninger om kompensation, justering af gæld og genberegning gennem en dokumentgennemgang og en uafhængig verificering af en stikprøve af udsendte breve.

Den uafhængige verificering blev foretaget på en stikprøve af 10 kunder, der blev tilfældigt udvalgt af den uvildige undersøger for at kontrollere, at indholdet af brevene og betalingsfilen stemte overens. Derudover omfattede verificeringen en vurdering for at kontrollere, at oplysningerne i de tilsvarende kundebreve var i overensstemmelse med de data, der var angivet i både betalings- og brevfilerne. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.4.2*.

Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Den uvildige undersøger finder, at bankens kommunikation med kunderne om kompensation og genberegning i forbindelse med udbetalingsprocessen er acceptabel og informationsniveauet må anses for hensigtsmæssig.

Den uvildige undersøger bemærker dog, at for breve udsendt i september til oktober 2024 kunne oplysningerne om skattemæssige konsekvenser ideelt set forbedres, da banken ikke havde informeret kunderne om den anvendte skatteprocent på 37,8 %.

Den 27. november 2024 anbefalede den uvildige undersøger derfor, at breve til kunder fremover udtrykkeligt skal angive den anvendte kompensationsskatteprocent. Derudover anbefalede den uvildige undersøger, at banken opdaterede sine interne spørgsmål og svar ("Q&A"), da der manglede tilstrækkelige oplysninger om den anvendte skatteprocent, og at kunder med en højere skatteprocent skulle tilbydes en manuel genberegning. Banken bekræftede senere, at anbefalingerne var blevet implementeret, idet

skatteprocenten blev angivet i kundebreve pr. 17. december 2024 og henvist til i interne spørgsmål og svar ("Q&A") af 20. december 2024.

Da alle kunder imidlertid er blevet informeret om, at kompensationsbeløbet er baseret på en automatisk genberegning, med risiko for over- eller underkompensation, og også har fået mulighed for at anmode om yderligere oplysninger og/eller en manuel genberegning, konkluderer den uvildige undersøger, at bankens kommunikation, også inden implementeringen af den uvildige undersøgels anbefalinger, har været tilstrækkelig. Desuden er det den uvildige undersøgels opfattelse, at manglen på disse elementer forud for implementeringen af den uvildige undersøgels anbefaling ikke udgør en hindring for at konkludere, at påbuddet er efterlevet.

Desuden finder den uvildige undersøger, at den iterative proces for udarbejdelse af breve, der er beskrevet i bankens præsentationsmateriale, skaber tillid til, at banken kan sikre, at indholdet af brevene opfylder de fastlagte kriterier, og at de interne kontroller, der er beskrevet i dokumentet med beskrivelsen af udbetalingsprocessen ("Payout Playbook"), på tilfredsstillende vis reducerer risikoen for, at der kommunikeres forkerte oplysninger til kunderne. Dette bekræftes yderligere af resultaterne af den uafhængige verificering, hvor oplysningerne for alle 10 af de kontrollerede sager var konsistent og logisk afstemt på tværs af alle kilder. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.4.3*.

Den uvildige undersøger har derfor verificeret efterlevelse af delkomponent 5.5.

1.4. Ressourcer

Oversigt over bankens foranstaltninger

Banken omdannede det manuelle remedieringsprojekt, der kørte i perioden 2020-2022, til det nuværende format, Debt Collection DK Remediation-Programmet ("Programmet"), i 2. kvartal 2023. På det tidspunkt udvidede banken antallet af ressourcer, der var involveret i remedieringen, og inddrog ekstern ekspertise inden for jura, datamodellering og gældsinddrivelse. I 1. kvartal 2025 arbejdede der 61 FTE i Programmet, og derudover har flere almindelige forretningsfunktioner været involveret i Programmet. I begyndelsen af 2. kvartal 2025 planlægger banken at reducere de afsatte ressourcer en smule til 59 FTE. Banken har etableret en proces, hvor ressourcebehovet for hvert arbejdsområde estimeres ved hjælp af en aktivitetsbaseret "bottom-up"-tilgang forud for hvert kvartal.

Programmet omfatter aktiv deltagelse fra den øverste ledelse i både Executive Committee og Operational Steering Committee, og strukturen for Programmets arbejdsområder og tildeling af ressourcer vurderes og godkendes hvert kvartal af den øverste ledelse. Siden Programmets start har Steering Committees godkendt alle ressourceanmodninger, både hvad angår tilgang af specialister for at sikre den optimale teamsammensætning og antallet af ønskede ressourcer.

I december 2023 evaluerede Group Internal Audit styringsrammerne for Debt Collection DK Remediation-programmet og konkluderede, at kontrolmiljøet var tilfredsstillende, og bekræftede, at styringen af Programmet var tilstrækkelig til at muliggøre remediering af de identificerede issues.

Banken har truffet særlige foranstaltninger for at sikre, at Programmet har ressourcer med de nødvendige kompetencer til at sikre fremdrift. Banken hyrede et eksternt advokatfirma til at yde juridisk bistand vedrørende gældsinddrivelse og civile retlige forhold samt til at sikre, at der blev taget behørigt juridiske hensyn i kommunikationen med kunder og tilsynsmyndigheder. Derudover gjorde banken brug af support fra et eksternt konsulentfirma til at bistå med implementeringen af den datadrevne beregning af kompensationsbeløbet. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.5.1*.

Derudover blev banken bedt om at redegøre for den aflønningsmodel, der blev anvendt for eksterne konsulenter, som Programmet benytter, og om aflønningsmodellen kunne give anledning til interessekonflikter. Banken bekræftede, at den aflønningsmodel for eksterne konsulenter, som Programmet anvender, er baseret på faktisk tids- og materialeforbrug, og at banken ikke mener, at aflønningen giver anledning til interessekonflikter.

Sammenfatning af skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

De skridt, som banken har taget for at afsætte tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet og sikre, at kunderne får compensation inden for en rimelig tidsramme, er blevet undersøgt gennem en dokumentgennemgang. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.5.2*.

Vurdering fra den uvildige undersøger om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til remedieringsprogrammet

Bankens proces til estimering af ressourcebehov er efter den uvildige undersøgels opfattelse hensigtsmæssig, da "bottom-up"-ressourceskønnene på baggrund af kommende aktiviteter og milepæle understøtter en tildeling af ressourcer, der kan sikre den nødvendige fremdrift. Desuden viser de skabeloner, der er gennemgået som led i denne vurdering, at relevante faktorer tages i betragtning og dokumenteres, såsom afhængighedsforholdet mellem arbejdsområder, risici ved arbejdsområder og afslutningskriterier for hver milepæl.

Desuden finder den uvildige undersøger, at de nuværende 61 FTE, der er afsat til Programmet i 1. kvartal 2025, sammen med støtte fra andre driftsafdelinger i banken, synes at være tilstrækkelige til at sikre den nødvendige fremdrift, og at den kvartalsvise evaluering af ressourcebehovet giver fleksibilitet og mulighed for relativt hurtig forøgelse af ressourcerne, hvis det skønnes nødvendigt. Den uvildige undersøger bemærker, at den øverste ledelse har godkendt alle anmodninger om tilføjelse af yderligere ressourcer og specialviden til Programmet.

Desuden understøtter konklusionerne fra Group Internal Audits rapport, at Programmet har en velfungerende styringsstruktur, og den uvildige undersøger betragter deltagelsen fra bankens øverste ledelse i Programme Steering Committees som et tegn på, at bankens ledende interessenter er tilstrækkeligt involveret til at fremme fremdrift.

Bankens planer for den kommende arbejdsperiode, der fortsætter i 2. kvartal 2025 og frem, anses for at være tilstrækkelige til at understøtte de vigtigste aktiviteter. Desuden giver bankens metode til estimering af antallet af nødvendige ressourcer til manuelt udførte opgaver ved hjælp af et bottom-up-skøn baseret på den tid, der kræves for at foretage en genberegning/kontrol, tillid til, at der vil blive afsat tilstrækkelige ressourcer. Den uvildige undersøger bemærker, at vedrørende anvendelse af hybridmodellen har banken anslået, at der kan behandles [REDACTED] pr. FTE-dag. Med de [REDACTED], der er afsat fra april 2025, vil det derfor tage banken [REDACTED] at behandle alle [REDACTED] sager, hvilket understøtter bankens plan om, at

genberegningen af størstedelen af de sager, der kræver den hybride tilgang, vil være afsluttet [REDACTED]

Desuden er den tid, der er brugt på nogle af de vigtigste aktiviteter i 1. og 2. kvartal 2025, såsom udbetaling af kompensationer, ifølge bankens skøn uafhængig af størrelsen af udbetalingsbatches. Med et planlagt ressourceniveau for 2. og 3. kvartal 2025, der er på niveau med det foregående kvartal (59 mod 61 FTE), kombineret med yderligere bottom-up-skøn for ressourcekrævende manuelle aktiviteter, er der tillid til, at banken er godt rustet til at gennemføre de aktiviteter, der er planlagt for de kommende kvartaler. På baggrund af de planlagte aktiviteter og bankens forventede tidsplan for den kommende periode har den uvildige undersøger ikke observeret nogen aktiviteter, hvor der er grund til at tro, at arbejdet kunne udføres væsentligt hurtigere ved at tilføje yderligere ressourcer.

Den uvildige undersøger understreger dog vigtigheden af fortsat evaluering på grund af flere aktiviteter, der kræver en høj grad af manuelt arbejde, men ser ingen grund til, at bankens eksisterende processer ikke skulle give mulighed for den nødvendige justering af ressourcer.

Den uvildige undersøger har derfor verificeret, at banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.5.3*.

2. Indledning og baggrund

2.1. Indledning

I september 2020 pålagde Finanstilsynet alle SIFI-institutter i Danmark, herunder banken, at redegøre for deres gældsinddrivelsessystemer og -processer. Herefter iværksatte banken et projekt med henblik på at identificere potentielle fejl i sine gældsinddrivelsessystemer og -processer. Mellem 2020 og 2023 identificerede banken 25 fejlkilder i gældsinddrivelsesprocessen. Banken introducerede efterfølgende Debt Collection DK Remediation-programmet i 2. kvartal 2023 med det formål at sikre tilstrækkeligt fremdrift i remedieringen af de berørte kunder.

Den 26. september 2023 offentliggjorde Finanstilsynet en afgørelse om fejl i bankens gældsinddrivelse, der omfattede otte påbud (*se afsnit 2.2*). Finanstilsynet har siden godkendt bankens svar på fem af disse påbud, men har pålagt banken at udpege en uvildig undersøger til at kontrollere, at de resterende tre påbud efterleves.

Oliver Wyman og Kromann Reumert ("den uvildige undersøger") blev udpeget som uvildig undersøger i september 2024 og har siden oktober 2024 foretaget en undersøgelse af bankens arbejde med at remediere issues og efterleve de pågældende påbud.

Denne rapport indeholder en sammenfatning af bankens indsats for at efterleve de tre udestående påbud fra Finanstilsynet, og den uvildige undersøger vurderer, hvorvidt de trufne foranstaltninger opfylder tilsynsmyndighedens krav. Det skal bemærkes, at rapporten ikke indeholder en gennemgang af bankens gældsinddrivelsesaktiviteter generelt. Den indeholder heller ikke en vurdering af den overordnede overensstemmelse af bankens gældsinddrivelsesprocesser og -systemer i sammenhænge, der ikke er relateret til Finanstilsynets påbud.

2.2. Baggrund

Efter Finanstilsynets indledende anmodning iværksatte banken i 3. kvartal 2020 en undersøgelse af potentielle issues i forbindelse med sin gældsinddrivelse. Den indledende undersøgelse identificerede fem issues, der påvirkede ca. 3.500 sager. På baggrund heraf blev der iværksat et remedieringsprojekt med henblik på at refundere de berørte kunder. I løbet af remedieringsarbejdet blev der mellem 2021 og 2023 identificeret 20 nye issues, der påvirkede ca. 165.000 sager. Forud for dette besluttede banken i november 2022 at indføre nul rykkergebyrer i forbindelse med Opkrævningsfasen og i april 2023 at suspendere aktiv gældsinddrivelse ("Pausen").

Siden den aktive gældsinddrivelse blev suspenderet, har banken fastslået omfanget af de kunder, der potentielt har været udsat for overopkrævning⁹, og for hvilke banken vil foretage en genberegning for at fastslå overopkrævningsbeløbet. Banken har fastslået omfanget på baggrund af det samlede antal inkassokunder. Dette udgangspunkt er baseret på Finanstilsynets afgørelse af 26. september 2023 om fejl i bankens gældsinddrivelse, hvor det blev fastslået, 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 overopkræve gæld fra bankens inkassokunder. Omfanget af påbuddene og dermed omfanget af den uvildige undersøgelse vedrører derfor alle kunder, som er overgået til bankens inkassosystem fra den 1. oktober 2010¹⁰ og frem. Den uvildige undersøger har derfor anvendt dette kundeomfang som udgangspunkt for undersøgelsen. Det er dog vigtigt at bemærke, at selv om undersøgelsen omfatter kunder, der er overgået til inkasso, har den uvildige undersøger også vurderet, om denne specifikke kundegruppe har modtaget tilstrækkelig compensation for fejl, der er begået i andre faser af gældsinddrivelsesprocessen. Desuden agter banken at remediere alle konstaterede fejl, der berører kunder i alle faser af bankens gældsinddrivelsessystem, herunder også den gruppe af kunder, der ikke er omfattet af den uvildige undersøgelse.

Banken har efterfølgende fastlagt omfanget af berørte kunder ud fra det samlede antal inkassokunder ved ikke at medtage frasolgte fordringer¹¹ samt kunder, der ikke har foretaget nogen betalinger efter at være overgået til inkasso og dermed ikke risikerer at blive overopkrævet¹². En oversigt over denne proces findes i *Figur 3*. Denne kundegruppe består af Personal Banking-kunder (privatpersoner), Private Banking-kunder (formuende privatpersoner) og Business Banking-kunder (små og mellemstore virksomheder). Store virksomheder, der håndteres af bankens Large Corporate and Institutions-afdeling, er ikke omfattet, og banken har fastslået, at der ikke er risiko for overopkrævning eller forkert gældsinddrivelse, da disse kunder håndteres individuelt ved hjælp af en separat gældsinddrivelsesproces med forskellige gældsinddrivelsesprocesser og -systemer.

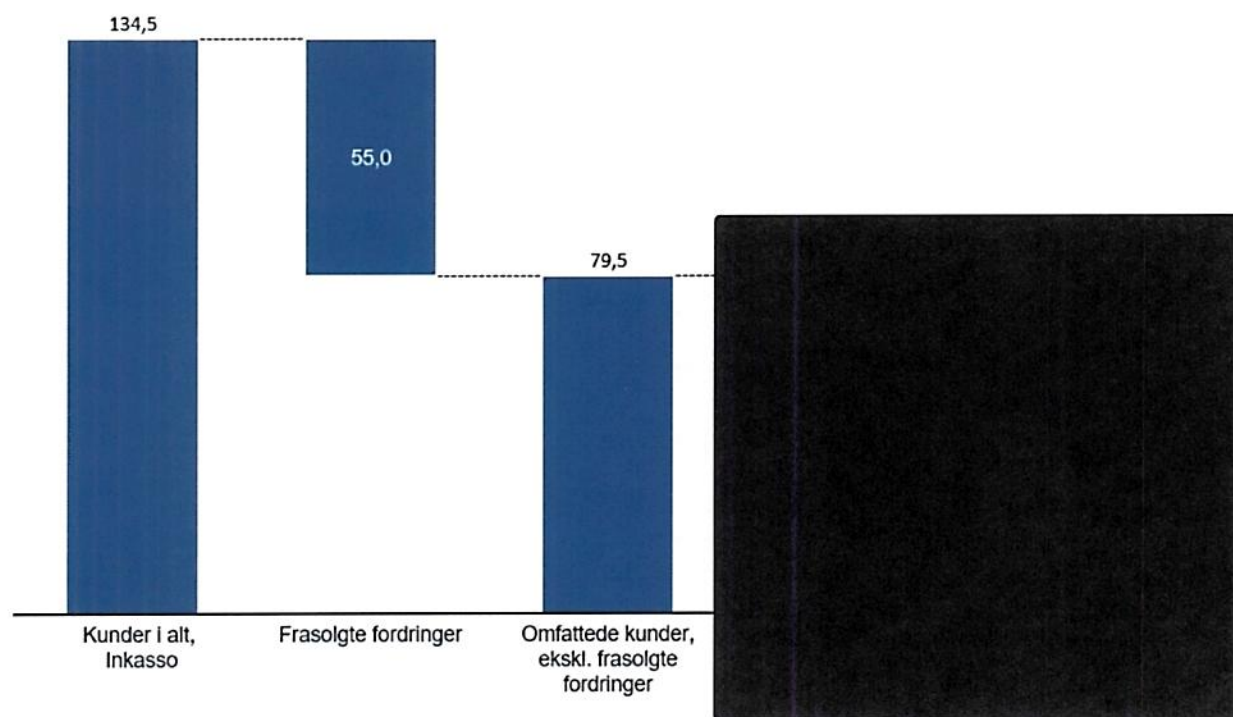
⁹ Banken klassificerer overopkrævning som en tilbagebetaling fra kunden, der overstiger det beløb, som banken kan dokumentere, at de er berettiget til. Dette beløb fastsættes ved at genberegne kundens gæld og remediere eventuelle issues i bankens gældsinddrivelsessystem eller -processer.

¹⁰ Baggrunden for valget af dette tidspunkt var projektets iværksættelsesdato i oktober 2020 minus den 10-årige forældelsesfrist for fordringer.

¹¹ Frasolgte fordringer henviser til fordringer, der er solgt til en tredjepart. De er ikke omfattet af den uvildige undersøgelse. Ansvar for at remediere (og eventuelt kompensere) sådanne kunder er blevet overdraget til køberne af disse sager.

¹² Det skal bemærkes, at aktive fordringer vil blive genberegnet inden Genstarten, også for ikke-betalende kunder, men de er ikke omfattet af compensation for tidligere overopkrævninger.

Figur 3: Definition af kunder, der er omfattet af potentiel overopkrævning og den uvildige undersøgelse, antal kunder (tusinder) pr. 1. april 2025



Den 26. september 2023 offentliggjorde Finanstilsynet en afgørelse om issues i bankens gældsinddrivelse. Afgørelsen konkluderede, at de foranstaltninger, som banken havde truffet, ikke i tilstrækkelig grad sikrede, at den ikke inddrev fejlbehæftet gæld. Desuden anførtes det, at manglende anerkendelse af sagens omfang og kompleksitet havde forsinket bankens remediering og givet anledning til bekymring om, hvorvidt banken havde afsat tilstrækkelige ressourcer til projektet. På baggrund heraf udstedte Finanstilsynet otte påbud til banken.

Finanstilsynets afgørelse af 26. september 2023

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 fejloptrækning 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 fodedretssager 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.*

Ifølge Finanstilsynets afgørelse af 26. september 2023 skulle banken senest den 1. december 2023 underrette Finanstilsynet om efterlevelsen af de otte påbud. Banken offentliggjorde den 1. december 2023 en redegørelse, der detaljeret beskriver bankens arbejde med at efterleve de otte påbud. Efterlevelse af påbud 3, 4 og 6 til 8 påser Finanstilsynet som en del af dets god skik-tilsyn, og påbuddene blev afsluttet i september 2024. Finanstilsynet bemærkede dog, at tilsynet ikke er i stand til at vurdere, om bankens initiativer er tilstrækkelige, og at Finanstilsynet ikke har den fornødne faglige ekspertise til at undersøge, om banken efterlever påbud 1, 2 og 5. Finanstilsynet konstaterede, at der er tilstrækkelig grund til at pålægge banken at gennemføre en uvildig undersøgelse i henhold til § 347b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed¹³ for at vurdere efterlevelsen af påbud 1, 2 og 5.

2.2.1. Gældsinddrivelsesprocesser i banken

Det typiske forløb for en inkassosag i banken er generelt inddelt i tre faser: Opkrævningsfasen, inkasso og afslutning af sagen.

Når kunder ikke længere overholder deres forpligtelser som aftalt, f.eks. ved ikke at betale en ydelse som aftalt eller overskride det aftalte kreditmaksimum, overgår de til Opkrævningsfasen, hvor de modtager rykkerskrivelser. Hvis den forfaldne ydelse ikke betales i Opkrævningsfasen, går sagen videre til inkasso. Debt Collection Services-afdelingen (DCS), der består af specialister, som behandler sager, der er overgået fra Opkrævningsfasen til inkasso, forbereder i denne fase sagen til overførsel til DCA'er, der inddriver gælden på vegne af banken. DCS-afdelingen hjælper DCA'erne med behandlingen af disse sager.

Når sagen er overført, påtager DCA sig det primære ansvar for sagen og gældsinddrivelsen, herunder kundekontakt, indgåelse af forlig, fremsendelse af sagerne til fogedretterne, realisering af aktiver og afbrydelse af forældelsesfristen. Når gældsinddrivelsesprocessen er afsluttet, sender DCA'erne sagen tilbage til DCS-afdelingen, som afslutter sagen ved at udarbejde en endelig engagementsoversigt, annullere eventuelle resterende sikkerheder (hvis relevant) og behandler andre aktive produkter. Banken har tidligere inddrevet gæld uden hjælp fra DCA'er.

¹³ Lovbekendtgørelse 2024-08-21 nr. 1013 om finansiel virksomhed som senest ændret ved L 2025-01-28 nr. 52.

Den afdeling i banken, der er ansvarlig for udvikling og tilsyn med gældsinddrivelsesaktiviteter, er Debt Management (DM). Denne afdeling har også til opgave at foretage kvalitetssikring, procesoptimering samt tilsyn og overvågning af gældsinddrivelsesprocessen.

Banken bistår Nordea Kredit med inddrivelse af visse fordringer, som Nordea Kredit har til gode. Bankens bistand indebærer, at bankens gældsinddrivelsessystemer og -procedurer anvendes, og at fordringer, som Nordea Kredit har til gode, og som er blevet behandlet af banken, derfor også kan være blevet påvirket af fejl på samme måde som de fordringer, som banken har til gode, og som er blevet behandlet i henhold til de samme gældsinddrivelsessystemer og -procedurer. DCA'er er også involveret i inddrivelse af fordringer, som Nordea Kredit har til gode. Remediering af disse issues er omfattet af bankens remedieringsprogram og den uvildige undersøgelse.

Figur 4: Oversigt over et typisk forløb i en inkassosag



2.2.2. Oversigt over remedieringsaktiviteter i forbindelse med bankens gældsinddrivelse

Bankens arbejde med remediering af dens gældsinddrivelse begyndte i september 2020. Efter lanceringen af Debt Collection DK Remediation-programmet i 2. kvartal 2023 blev de afsatte ressourcer og fokus på at remediere de berørte kunder imidlertid øget. Da alle kunder endnu ikke var blevet remedieret ved afslutningen af denne rapport, fortsætter Programmet i 2025 og frem. En oversigt over de overordnede aktiviteter, der er gennemført og planlagt i Programmet, findes i *Figur 5* og *Figur 6*.

Figur 5: Oversigt over overordnede gældsremedieringsaktiviteter, 2020 - 2. kvartal 2023

2020 - 2022	1. kvartal - 2. kvartal 2023
• September 2020: Finanstilsynet pålægger alle SIFI-institutter i Danmark at redegøre for deres gældsinddrivelsessystemer. • 3. kvartal 2020: Banken iværksætter en undersøgelse af sine gældsinddrivelsessystemer. • Nov. 2020: Der iværksættes et projekt til manuel analyse af ca. 11.000 sager sammen med DCA 1, efterfulgt af projekter med DCA 2 og DCA 3 til gennemgang af yderligere sager. • 2020 – 2022: Der opdages en række issues i løbet af undersøgelsen, således at der ved udgangen af 2022 var identificeret i alt 20 issues.	• 1. kvartal - 2. kvartal 2023: Yderligere fem issues blev opdaget under remedieringen, hvilket bringer det samlede antal issues op på 25, med potentiel påvirkning af ca. 165.000 sager • 2. kvartal 2023: Debt Collection DK Remediation-programmet etableres
	• April 2023: Banken beslutter at suspendere al aktiv gældsinddrivelse • Maj 2023: DCA'erne underrettes om den første implementeringsfase af suspensionen af gældsinddrivelse ("Pause") • Maj 2023: I maj 2023 anmodes DCA'erne om at ophøre med at indbringe sager for domstolene og trække alle verserende sager ved fogedretten og andre civile domstole tilbage (tilbagetrækning af retssager) • Maj 2023: I instrukserne om Pausen og tilbagetrækningen af retssager anmodes DCA'erne om ikke at medtage sager, hvor risikoen for fejloptrækning kunne mindskes ved at justere kravet til et beløb, som kunden med sikkerhed skyldte, eller hvor en suspension af gældsinddrivelsen i nogle tilfælde kunne være til skade for kunden ("Special and Exempted Cases")

Generelle remedieringsaktiviteter i forbindelse med gældsinddrivelse

Aktiviteter vedrørende påbud 1 og 2

Aktiviteter vedrørende påbud 5

Figur 6: Oversigt over overordnede gældsremedieringsaktiviteter, 3. kvartal 2023 - 4. kvartal 2024, samt planlagte fremtidige aktiviteter

Planlagte aktiviteter		
3. kvartal - 4. kvartal 2023	2024	2025 og frem
September 2023: Nordea modtager de otte påbud fra Finanstilsynet 3. kvartal 2023: Der identificeres yderligere issues i forbindelse med gennemgangen af listen over typiske fejl i banksektoren, i alt 34 issues (og 18 sub-issues) 4. kvartal 2023: Banken opdager yderligere issues internt, nogle issues sammenlægges og afsluttes, hvilket resulterer i 37 åbne issues (inkl. sub-issues) med økonomiske indvirkning	2024: Analyse af issue-kohorter, udvikling af metode for beregningsmotor og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ analysemodel") for ~60 % af de berørte kunder 4. kvartal 2024: Definition af metode til kompensation i tidligere sager med lav datakvalitet 1. kvartal - 2. kvartal 2024: Udarbejdelse af kundebreve 3. kvartal 2024: Første manuelle kompensationsudbetalinger og udsendelse af kundebreve til ~40 % af de berørte kunder	1. kvartal - 2. kvartal 2025: Beregning af kompensation i sager med lav datakvalitet 1. og 2. kvartal: Udarbejdelse af en metode til den hybride tilgang, der anvendes i sager, der kræver manuel gennemgang, eller sager med gældsbevægelser 3. kvartal 2025 og frem: Genberegning af sager, der kræver anvendelse af den hybride tilgang 2. kvartal - 4. kvartal 2025: Gennemførelse af udestående kompensationsudbetalinger/udsendelse af kundebreve (~40 % af de berørte kunder)
3. kvartal - 4. kvartal 2023: Kvalitativ analyse af identificerede issues, der resulterede i "Fact Packs" og "juridiske notater"		1. kvartal - 2. kvartal 2025: Genberegning af Special og Exempted Cases, herunder puklen af sager fra 1. og 2. kvartal, der har afventet endelig fastlæggelse af metode 3. kvartal - 4. kvartal 2025 og frem: Afslutning af forberedelserne til Genstart, herunder fastlæggelse af forebyggende foranstaltninger og kontrolforanstaltninger 3. kvartal 2025 og frem: Gennemførelse af Genstart ved hjælp af en trinvis tilgang
August 2023: DCA 1 underrettes om den anden implementeringsfase af suspensionen af gældsinddrivelse ("Pause")	2024: Manuel genberegning af fordringer for Special og Exempted Cases (undtagen ~20 % af sagerne, der afventer udvikling af en metode) 2024: Udarbejdelse af overordnet plan og betingelser for genstart af gældsinddrivelsen ("Genstart")	

Generelle remedieringsaktiviteter i forbindelse med gældsinddrivelse
Aktiviteter vedrørende påbud 1 og 2
Aktiviteter vedrørende påbud 5

2.3. Omfang

Denne rapport omhandler bankens indsats for at efterleve påbud 1, 2 og 5 i Finanstilsynets afgørelse af 26. september 2023. Desuden indeholder den en uvildig vurdering af bankens efterlevelse af disse påbud. Derudover behandler rapporten Finanstilsynets anmodning om, at den uvildige undersøger vurderer, om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til remedieringsprogrammet.

2.3.1. Påbud 1: At standse al gældsinddrivelse, hvor der er risiko for overopkrævning, og træffe foranstaltninger for at eliminere risikoen for systematiske fejlopkrævninger

Påbud 1 lyder som følger:

"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 fejl opkrævning 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."

I forhold til påbud 1 indeholder denne rapport en retrospektiv undersøgelse af bankens procedurer for at suspendere gældsinddrivelsen og nedskrive fordringer, for hvilke gældsinddrivelse kan fortsætte, til et beløb, som banken kan dokumentere, at den har ret til.

Den uvildige undersøger har endnu ikke undersøgt bankens plan for fremtidige gældsinddrivelsesprocesser, og at den sikrer en tilfredsstillende og velfungerende opbygning, herunder at bankens plan understøtter implementeringen af de nødvendige foranstaltninger til at mindske risikoen for systematiske fejl i gældsinddrivelsen. Denne undersøgelse vil blive gennemført separat og behandlet i en anden rapport, der vil blive offentliggjort på et senere tidspunkt.

2.3.2. Påbud 2: At trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive retssager tilbage, medmindre det vil være til skade for kunden, og kunden erklærer sig enig heri

Påbud 2 lyder som følger:

"At trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fodedretssager 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"

I forhold til påbud 2 undersøger denne rapport bankens tilgang til at trække alle relevante aktive inkassosager ved domstolene tilbage. Desuden undersøges de kontroller, som banken har indført for at sikre, at dette er sket i overensstemmelse med påbuddet, og at DCA'erne har fulgt bankens instrukser i denne forbindelse.

Rapporten har et særligt fokus på de retssager, som banken har valgt ikke at trække tilbage.

2.3.3. Påbud 5: At identificere de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede fejkilder

Påbud 5 lyder som følger:

"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 fejkilder"

Denne rapport indeholder en beskrivelse af de skridt, banken har taget for at identificere kunder, der er berettiget til kompensation i henhold til påbud 5. Desuden beskrives de skridt, banken har taget for at beregne kompensationen til hver enkelt kunde, herunder kontroller for at sikre, at beløbet er tilstrækkeligt til at dække alle overopkrævede beløb.

Rapporten vurderer, om bankens kvantitative og kvalitative analysemodeller og processer i forbindelse med remedieringsarbejdet er tilfredsstillende til at sikre, at banken identificerer alle de kunder, der er berettiget til kompensation i henhold til påbud 5, samtidig med at det sikres, at banken har en robust model, der er egnet til at beregne overopkrævningens størrelse. Desuden vurderes det, om banken har taget tilstrækkeligt hensyn til alle identificerede fejkilder, herunder om banken har foretaget en korrekt vurdering af de civile forhold og fejkildernes indbyrdes påvirkning, så det sikres, at der ikke inddrives fejlbehæftet gæld.

Derudover præsenterer rapporten bankens tilgang til kommunikation med kunderne og vurderer, om kommunikationen vedrørende kompensation, justering af gæld, genberegninger osv. er korrekt og fyldestgørende.

2.3.4. Ressourcer

Finanstilsynet har desuden bedt den uvildige undersøger om at vurdere, om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til remedieringsprogrammet:

"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."

Rapporten indeholder en beskrivelse af opbygningen af bankens remedieringsprogram med fokus på ressourcer og styring. Rapporten vurderer, om Programmet har tilstrækkelige ressourcer og den rette

ekspertise til at remediere issues og kompensere kunderne rettidigt. Desuden vurderer den, om styringen er passende for et Program af denne art.

2.3.5. Indholdet af denne rapport, afgrænsninger og områder, den ikke har forholdt sig til

Denne rapport indeholder en vurdering af efterlevelsen af påbud 1, 2 og 5 samt en vurdering af, om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet, herunder at sikre, at kunderne får kompensation inden for en rimelig tidsramme. I dette afsnit beskrives visse forhold, som ikke er blevet vurderet som led i den uvildige undersøgelse. Det er den uvildige undersøgelses opfattelse, at udelukkelsen af følgende områder ikke har hindret en vurdering af efterlevelsen af påbuddene.

Ingen undersøgelse af individuelle kundesager

De vurderinger, der indgår i rapporten, er foretaget på baggrund af bankens overordnede processer og foranstaltninger, der er truffet for at efterleve Finanstilsynets påbud. Vurderingen omfatter ikke en gennemgang af individuelle kundesager, med undtagelse af sager udvalgt som led i stikprøver, der er udført med det formål at fastslå, om processerne er tilstrækkelige.

Ingen undersøgelse af overholdelse af gældende databeskyttelsesregler

Den uvildige undersøger har ikke vurderet bankens overholdelse af gældende databeskyttelsesregler, herunder Databeskyttelsesforordningen ("GDPR"), da banken ikke anser disse forhold for at være omfattet af påbuddene og dermed den uvildige undersøgelse. Derfor behandles eller vurderes eventuelle overtrædelser af GDPR begået af banken og eventuelle tab, som kunderne måtte lide som følge af sådanne overtrædelser, ikke af den uvildige undersøger.

Påbud 1 og 2: Ingen undersøgelse af justering af Special og Exempted Cases, for hvilke en metode stadig er under udarbejdelse, eller som generelt hører under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for nærmere afklaring af sagerne (ca. 10 % af Special og Exempted Cases)

Special og Exempted Cases er konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases") Den uvildige undersøger har ikke vurderet metoden til manuel justering af fordringer for ca. 10 % af Special og Exempted Cases, hvor justeringsmetoden stadig er under udvikling, eller som generelt falder ind under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for nærmere afklaring af sagerne. Dette vedrører specifikke grænsetilfælde, der kræver en skræddersyet metode som følge af sagernes karakter, deres forældelsesfrister, gebyrstrukturer eller de involverede parter. Disse sager omfatter, men er ikke begrænsede til, sager hvor gælden er overflyttet til kautionister, sager der tidligere er sendt til fogedretten, sager der kræver specifik dokumentation for at fastsætte gebyrer, renter eller omkostninger vedrørende fordringen, samt sager hvor der skal udvikles en metode til at remediere specifikke issues (issue 30, 34 og 36, se *afsnit 4.2.9*). De omfatter også Exempted Cases i Business Banking med dekretdatoer, der er mere end tre år gamle, eller hvor kunden har misligholdt sine forpligtelser i mere end tre på hinanden følgende år (da der er behov for en specifik genberegningsmetode for at sikre, at forældede renter eller gebyrer ikke medtages i fordringen).

Den uvildige undersøger har imidlertid fastslået, at metoden og behandlingen af 90 % af Special og Exempted Cases, der omfatter sager af lignende art og metodemæssige udfordringer som de grænsetilfælde, der afventer en metode, understøtter efterlevelse af delkomponenter 1.2/2.2 og bidrager til efterlevelse af påbud 1 og 2. Den uvildige undersøger har ikke fundet noget, der tyder på, at bankens tilgang til 90 % af sagerne med en fastlagt metode ikke er repræsentativ for bankens overordnede tilgang, eller at manglen på en metode for de resterende 10 % af sagerne bør betragtes som en hindring for efterlevelse af påbud.

Påbud 1: Ingen undersøgelse af gennemførelsen af Genstart af gældsinddrivelse

Denne rapport omfatter ikke en undersøgelse af bankens plan for fremtidige gældsinddrivelsesprocesser, herunder om den vil sikre et tilfredsstillende og velfungerende setup, eller om bankens plan understøtter implementeringen af de nødvendige foranstaltninger til at mindske risikoen for systematiske fejl i gældsinddrivelsen. Denne vurdering vil blive behandlet i en efterfølgende rapport, som vil blive offentliggjort på et senere tidspunkt.

Påbud 5: Ingen overvågning af udbetaling af kompensation, der behandles efter den 1. april 2025

Den uvildige undersøger kan heller ikke evaluere resultaterne og overvågningen af de udbetalinger af kompensation, der skal behandles efter fristen for nye oplysninger til den uvildige undersøgelse, som er 1. april 2025. Den uvildige undersøger vurderer dog, at det ikke er nødvendigt for vurderingen af efterlevelsen af delkomponent 5.4, at alle udbetalinger af kompensation er blevet gennemført. Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen grund til at tro, at bankens processer og kontroller for udbetaling af kompensation ikke vil føre til, at fremtidige udbetalinger vil blive gennemført, og er derfor af den opfattelse, at de udbetalinger, der er foretaget til dato, er repræsentative for bankens overordnede tilgang til kundekommunikation og udbetalinger inden for rammerne af remedieringsprogrammet.

Påbud 5: Ingen undersøgelse af stikprøvekontrol af kompensationsbeløb for sager, der kræver anvendelse af den hybride tilgang

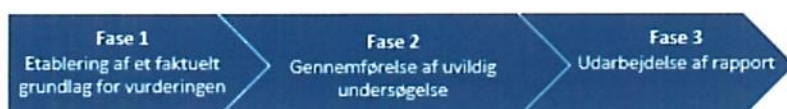
Vurderingen af bankens hybride tilgang og sager, der kræver manuel gennemgang, vil udelukkende blive foretaget ved at evaluere bankens overordnede metode. Den uvildige undersøger har ikke undersøgt de specifikke SOP'er, der anvendes til justeringer, og har heller ikke foretaget uafhængige stikprøvekontroller, da de sager, hvor den hybride tilgang anvendes, endnu ikke var blevet genberegnet på tidspunktet for den uvildige undersøgelse. På baggrund af undersøgelsen af den overordnede metode har den uvildige undersøger imidlertid ikke fundet nogen grund til at tro, at bankens tilgang vil være utilstrækkelig i tilfælde, hvor der foreligger tilstrækkelige digitale data, men bemærker samtidig, at metoden stadig er under udvikling.

3. Metode

3.1. Sammenfatning af tilgangen

Den tilgang, der blev anvendt ved den uvildige undersøgelse, bestod af tre faser: etablering af et faktuel grundlag for vurderingen, gennemførelse af en uvildig undersøgelse og udarbejdelse af rapporten.

Figur 7: Oversigt over faser, der udgør tilgangen til den uvildige undersøgelse



For at sikre, at de oplysninger, som danner grundlag for den uvildige undersøgelsers vurdering af bankens efterlevelse af påbuddene, er faktuelle og fuldt opdaterede, startede projektet med en iterativ fase, der havde til formål at skabe et fælles faktuel grundlag mellem banken og den uvildige undersøger. Denne fase indledtes med et to-dages kick-offmøde, hvor banken gav oplysninger om Programmets opbygning, processer, systemer, vurdering af issues og kvantificeringsmetode.

Herefter fastlagde den uvildige undersøger det faktuelle grundlag ved at gennemgå dokumenter og interviewe interessenter. Omfanget af dokumentgennemgangen omfatter både dokumentation, der oprindeligt blev leveret af banken, og specifik dokumentation, der blev leveret efter anmodning fra den uvildige undersøger. Dokumentationen blev suppleret med yderligere oplysninger indsamlet via interviews med centrale interessenter i banken på "deep dive" sessioner med fokus på specifikke emner. Derudover blev der modtaget skriftlige svar på forespørgsler vedrørende specifikke områder. Under hele denne proces fik banken mulighed for at bekræfte fakta og rette eventuelle misforståelser eller faktuelle fejl.

For flere delkomponenter har den uvildige undersøger foretaget yderligere verificering ved uafhængigt at gentage de skridt, som banken har taget, for at sikre, at resultaterne stemmer overens med bankens. Navnlig foretog den uvildige undersøger en uafhængig verificering for at opnå tilstrækkelig sikkerhed for, at bankens beregning af kompensation til kunder, der er blevet berørt af fejlene, er korrekt og konservativ i kundens favør. Med henblik på denne verificering har den uvildige undersøger implementeret en challenger-model til beregning af overopkrævninger og kompensation for en tilfældig stikprøve på 231 kunder. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.4.2*. En oversigt over de skridt, som den uvildige undersøger har taget for at vurdere efterlevelsen pr. delkomponent, er vist i *Figur 8*.

En detaljeret beskrivelse af metoden til verificering af hver enkelt delkomponent (herunder gennemgåede dokumenter og uafhængig verificering) findes i *afsnit 4*.

Figur 8: Skridt taget af den uvildige undersøger for at vurdere efterlevelsen pr. delkomponent

1.1 Suspension af gældsinddrivelse	Dokumentgennemgang og interviews med interessenter	Bekræftelse af fald i opkrævningsbeløb
2.1 Tilbagetrækning af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fogedretssager ("tilbagetrækning af retssager")		Gennemgang af e-mailkorrespondance med DCA'er for at bekræfte, at retssager er blevet trukket tilbage
1.2/2.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special and Exempted Cases")		Stikprøvekontrol af justering til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, for 29 sager
5.1 Kvalitative analysemodeller til identificering af berørte kunder ("kvalitativ tilgang")		
5.2 Kvantitative analysemodeller til identificering af berørte kunder ("kvantitativ tilgang")		Udarbejdelse af en challenger-model og uafhængig beregning af kompensationsbeløb for 231 kunder
5.3 Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af kompensation ("datahåndtering")		Stikprøvekontrol af dataenes fuldstændighed og nøjagtighed for 110 kunder
5.4 Proces for udbetaling af kompensation ("udbetalingsproces")		Stikprøvekontrol af 10 kundebreve / 10 betalingsfiler
5.5 Kommunikation til kunder i forbindelse med udbetalingsprocessen		Komplet verificering af kompensationsprocessen, herunder breve og betalingsfiler for fem kunder

Medmindre andet udtrykkeligt er angivet, har den uvildige undersøger antaget, at de oplysninger, som banken har stillet til rådighed med henblik på denne rapport, efter bankens bedste overbevisning er korrekte og fyldestgørende. Desuden antager den uvildige undersøger, at de udleverede oplysninger giver et fuldstændigt og retvisende billede af banken, og at banken ikke har tilbageholdt oplysninger fra den uvildige undersøger. Den uvildige undersøger har under hele undersøgelsen anmodet om yderligere oplysninger og dokumentation. Banken har ikke nægtet den uvildige undersøger adgang til nogen af de ønskede oplysninger vedrørende de påbud, der er omfattet af undersøgelsen, eller indsigt i Programmet (se *afsnit 3.3* for yderligere oplysninger).

På baggrund af det fastlagte faktuelle grundlag har den uvildige undersøger vurderet og verificeret de skridt, som banken har taget for at sikre efterlevelse af påbuddene, og har erklæret sig om bankens efterlevelse af påbud 1, 2 og 5 samt om, hvorvidt banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til remedieringsprogrammet. Selvom banken fik mulighed for at gennemgå og validere det faktuelle grundlag, er den endelige vurdering af efterlevelsen af påbuddene udelukkende baseret på den uvildige undersøgels synspunkter, ligesom den uvildige undersøger havde den endelige redaktionelle kontrol over rapporten.

Vurderingen af efterlevelsen af påbuddene blev foretaget ved at inddele påbuddene i delkomponenter, som hver udgør særskilte dele, som skal opfyldes for at sikre overholdelse af påbuddene (se *afsnit 3.2*). For hver delkomponent omfatter *afsnit 4.3 - 4.4* følgende:

- En oversigt over foranstaltninger truffet af banken på grundlag af det fastlagte faktuelle grundlag,
- De skridt, som den uvildige undersøger har taget for at undersøge efterlevelsen af påbuddene, bestående af en beskrivelse af metoden for dokumentgennemgangen og de uafhængige

verificeringer, som den uvildige undersøger har foretaget for at undersøge efterlevelsen af delkomponenten, og

- Konklusion om efterlevelse af hver delkomponent

Der konkluderes efterfølgende på efterlevelsen af påbuddet ud fra, om banken efterlever alle delkomponenter i påbuddet.

Med hensyn til de identificerede issues har den uvildige undersøger først og fremmest gennemgået den Issue Fact Pack, som banken har fremsendt. Desuden har beskrivelsen af det relevante issue i det juridiske notat i de fleste tilfælde givet yderligere oplysninger om de faktiske omstændigheder vedrørende hvert issue. I nogle tilfælde har de juridiske notater givet flere faktuelle oplysninger om et issue end dem, der var medtaget i Fact Pack, herunder foretaget en opdeling af et issue i flere sub-issues.

Efter at have gennemgået de faktiske omstændigheder vedrørende det relevante issue har den uvildige undersøger gennemgået retsgrundlaget i det relevante juridiske notat. I den forbindelse har den uvildige undersøger vurderet, om de relevante regler (i bred forstand, dvs. f.eks. lovgivning, retspraksis fra de danske domstole, afgørelser fra Den Europæiske Unions Domstol, afgørelser fra Det finansielle ankenævn, juridisk litteratur osv.) er blevet taget i betragtning, vurderet og anvendt i overensstemmelse med loven. I tilfælde af usikkerhed om, hvorvidt de relevante regler er blevet taget i betragtning eller anvendt korrekt, har den uvildige undersøger anmodet banken om en afklaring. I nogle tilfælde er der også fremsat anmodninger om yderligere oplysninger om de faktiske omstændigheder ved et issue.

Endelig har den uvildige undersøger i overensstemmelse med den juridiske metode gennemgået og vurderet, hvorvidt banken – i lyset af retsgrundlaget – har vurderet et issue korrekt.

Den uvildige undersøgelse blev foretaget af teams fra Oliver Wyman og Kromann Reumert, der kombinerede deres ekspertise inden for risikostyring, compliance og kontrol med fokus på inkassoaktiviteter og misligholdte engagementer samt professionel juridisk ekspertise til undersøgelse af de juridiske konsekvenser af eksisterende påbud og issues.

3.2. Vurderingsrammen

Med henblik på at vurdere bankens efterlevelse af Finanstilsynets påbud af 23. april 2024 er påbud 1, 2 og 5 inddelt i delkomponenter, som hver udgør særskilte dele, som skal opfyldes for at sikre overholdelse af påbuddene, og som vurderes separat af den uvildige undersøger. Delkomponenter er præsenteret i Tabel 10.

Den uvildige undersøgelsers konklusioner er struktureret omkring delkomponenter, og alle delkomponenter skal overholdes for at sikre efterlevelse af påbuddene.

Tabel 10: Påbud og delkomponenter, der er omfattet af vurderingen

Påbud 1	Delkomponenter (anført i den rækkefølge, hvori de optræder i afsnit 4.3)
<i>At standse al inddrivelse af gæld for eksisterende inkassokunder i de tilfælde, hvor der er risiko for overopkrævning og samtidig indføre</i>	1.1 Suspension af gældsinddrivelse ("Pause")

<i>foranstaltninger, som sikrer, at risikoen for systematisk fejloprævning på baggrund af de identificerede fejl ophører.</i> <i>I konkrete sager, hvor der er risiko for overoprævning, 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.</i> Påbud 2 <i>At trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fagedretssager 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</i>	2.1 Tilbagetrækning af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fagedretssager ("tilbagetrækning af retssager") 1.2/2.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt fordringen justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases") 1.3 Planen for fremtidige gældsinddrivelsesprocesser og foranstaltninger til eliminering af risikoen for systematiske fejl ("Genstart") Den uvildige undersøgers vurdering og verificering af efterlevelsen af delkomponent 1.3 er ikke omfattet af denne rapport, men vil blive behandlet i en anden separat rapport.
---	---

Påbud 5	Delkomponenter
<i>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</i>	5.1 Kvalitativ analyse til identificering og vurdering af issues for berørte kunder ("kvalitativ tilgang")
	5.2 Kvantitative analysemodeller til identifikation af berørte kunder og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ tilgang")
	5.3 Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af kompensation ("datahåndtering")
	5.4 Proces for udbetaling af kompensation ("udbetalingsproces")
	5.5 Kommunikation til kunder i forbindelse med udbetalingsprocessen ("kundekommunikation")

Ressourcer
<i>Om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i projektet</i>

3.3. Samarbejdet mellem den uvildige undersøger og banken

For at sikre, at den uvildige undersøger har adgang til fyldestgørende og nøjagtige oplysninger, og for at gøre det muligt for den uvildige undersøger at udføre opgaverne i forbindelse med valideringen af bankens efterlevelse af Finanstilsynets påbud, har banken fastlagt en procedure for udveksling af oplysninger.

I starten af projektet etablerede banken et datarum for at lette udvekslingen af oplysninger mellem den uvildige undersøger og banken. Banken har desuden uploadet indledende dokumentation vedrørende remedieringsprogrammet. Via datarummet kunne den uvildige undersøger stille afklarende spørgsmål vedrørende den fremsendte dokumentation og anmode om yderligere materiale. Alle anmodninger blev registreret i datarummet, hvilket gav et overblik over den dokumentation, som den uvildige undersøger havde anmodet om, samt bankens svar.

Svarene på den uvildige undersøgelsers forespørgsler blev håndteret af remedieringsprogrammets Liaison Office, som sendte anmodningerne videre til de relevante afdelinger i banken, der leverede de nødvendige oplysninger til svaret. Alle anmodninger blev verificeret for at sikre, at de leverede svar var korrekte og afspejlede de seneste oplysninger, der var tilgængelige i banken. Desuden blev alle svar godkendt af ledere i banken med tilstrækkelige beføjelser til at sikre, at svarene gav et retvisende billede af banken på de udvalgte områder. Banken har ikke nægtet den uvildige undersøger adgang til nogen af de ønskede oplysninger vedrørende de påbud, der er omfattet af undersøgelsen, eller indsigt i Programmet.

På centrale områder, hvor mundtlige præciseringer eller beskrivelser var nyttige for at øge den uvildige undersøgelsers forståelse af bankens tilgang, blev der planlagt interviews eller mundtlige præsentationer med interessenter fra banken. En oversigt over møder, der er afholdt i løbet af den uvildige undersøgelse, er vist i Tabel 11. Et udkast til denne rapport blev sendt til banken inden endelig udarbejdelse for at sikre, at de faktuelle oplysninger og de forudsætninger, der ligger til grund for vurderingen i rapporten, efter bankens bedste overbevisning er korrekte, ajourførte og fuldstændige. Den endelige vurdering af, om påbuddene er blevet efterlevet, er dog udelukkende baseret på den uvildige undersøgelsers opfattelse, ligesom den uvildige undersøger har haft den endelige redaktionelle kontrol over rapporten.

Tabel 11: Møder afholdt i løbet af den uvildige undersøgelse

Mødeemne	Dagsorden	Oplægsholdere	Dato
Kick-offmøde om uvildig undersøgelse – dag 1	Generel introduktion til emner, der er relevante for den uvildige undersøgelse, herunder introduktion til	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme	1. oktober 2024
	• Remedieringsaktiviteter i forbindelse med gældsinddrivelse 2020-2023	• Deputy Head of Debt Collection DK Remediation Programme	
	• Debt Collection DK Remediation-programmet	• Head of Debt Management	
	• Gældsinddrivelse i banken	• PMO lead i Debt Collection DK	

	Introduktion til påbud 1 og 2, herunder • Pause • Special og Exempted Cases • Tilbagetrækning af retssager • Genstart	Remediation Programme • Head of Remediation Team i Debt Management • SME	
Kick-offmøde om uvildig undersøgelse – dag 2	Introduktion til påbud 5, herunder • Kvalitativ tilgang: Fact Pacts og juridiske vurderinger • Kvantitativ tilgang: Afgrænsning og beregningsmotorer • Kundekommunikation • Udbetalingsproces Introduktion til ressourcer	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Senior Legal Counsel • Head of High Risk Capability • Ekstern konsulent • Head of GBCM DK (Group Brand, Communication and Marketing) • PMO lead i Debt Collection DK Remediation Programme	2. oktober 2024
"Deep Dive" session om den kvantitative tilgang	Opsummering og præciseringer vedrørende oplysninger givet på kick-offmødet	• Ekstern konsulent	9. oktober 2024
"Deep Dive" session om den kvantitative tilgang	Oplysninger om issue-Kohorter og afbødning i beregningsmodellerne, modelvalideringsresultater og dataåndteringsmetode	• Ekstern konsulent	11. oktober 2024
"Deep Dive" session om Special og Exempted Cases	Opsummering af oplysninger fra kick-offmødet og eksempler på genberegnete Special og Exempted Cases	• SME	23. oktober 2024
"Deep Dive" session om DCA'er	Oplysninger om bankens nuværende og tidligere DCA-strategi, informationsudveksling med DCA'er og kontrol af DCA'er efter Pausen	• Head of DCA and Non-performing-loan (NPL) Recovery Management	24. oktober 2024

"Deep Dive" session om planer og betingelser for Genstart	Plan og betingelser for Genstart, herunder kontrolprocedurer for Genstart	- Deputy Head of Debt Collection DK Remediation Programme - Head of Debt Management	25. oktober 2024
"Deep Dive" session om udbetalingsproces og kunde-kommunikation	Opsummering af oplysninger fra kick-offmødet. Oplysninger om kvalitetskontrol og proces for manuel håndtering	PMO lead i Debt Collection DK Remediation Programme	28. oktober 2024
Gennemgang af kvantitativ tilgang	Komplet gennemgang af inputdata og beregningen for to virkelige kunder	Ekstern konsulent	30. oktober 2024
"Deep Dive" session om ressourcer	Opsummering af oplysninger fra kick-offmødet. Oplysninger om ressource- og kompetencevurdering, udvikling i ressourcer på tværs af forløb og ressourcer fremadrettet	PMO lead i Debt Collection DK Remediation Programme	6. november 2024
Yderligere opfølgingsmøder	Præciseringer vedrørende metodetilgange til kvantitativ tilgang, kontroller og justering af krav vedrørende Special og Exempted Cases	Forskellige oplægsholdere	Oktober – december 2024
Gennemgang af fremskridt opnået i januar og februar 2025	Gennemgang af bankens fremskridt inden for flere områder, og især Special og Exempted Cases samt kvantitativ tilgang	Forskellige oplægsholdere	4. marts 2025
"Deep dive" session om den kvantitative tilgang	Strukturen for levering af data til stikprøver blev specificeret og aftalt	- Head of Debt Collection DK Remediation Programme - Ekstern konsulent	6. marts 2025
"Deep Dive" session Special og Exempted komplekse PeB-erhvervs-sager, Nordea Kredit-sager og Business Banking-sager	Drøftelse af metode til justering af fordringer	- Head of Debt Collection DK Remediation Programme - SME	12. marts 2025

Yderligere "Deep Dive" session om komplekse PeB-erhvervssager	Gennemgang af beregning af komplekse PeB-erhvervssager	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • SME	24. marts 2025
"Deep Dive" af Batch 6 Specifikke issues	Gennemgang af bankens remedieringsplaner for de specifikke issues i Batch 6	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent	28. marts 2025
Opfølgning på "deep dive" session om Batch 6 Specifikke issues	Fortsat gennemgang af bankens remedieringsplaner for de specifikke issues i Batch 6	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent	31. marts 2025
Yderligere "deep dive" session om Business Banking-cases	Gennemgang af renteberegning i Business Banking-sager	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent	1. april 2025
Møde om uoverensstemmelser i DCA-betalinger	Drøftelser om uoverensstemmelser mellem den uvildige undersøgelsers resultater og bankens beregning af DCA-betalingssager på kundeniveau	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent	8. april 2025

3.4. Dialog med Finanstilsynet

Den uvildige undersøger har været i løbende dialog med Finanstilsynet gennem hele undersøgelsesprocessen med det formål at holde Finanstilsynet orienteret om fremskridt, nye hypoteser og potentielle bekymringer. I alt blev der afholdt tre møder inden for den uvildige undersøgelses tidsramme, hvor følgende emner blev behandlet:

- Introduktion af omfang og tilgang inden undersøgelsens start (27. september 2024)
- Statusopdatering (29. oktober 2024)
- Foreløbige konklusioner og omfang af den første rapport (26. november 2024)
- Statusopdatering (24. april 2025)

3.5. Bekræftelse af den uvildige undersøgers uafhængighed

Både Kromann Reumert og Oliver Wyman bekræfter, at de begge opfylder det uafhængighedskrav, der er beskrevet i § 347b, stk. 1, i lov om finansiel virksomhed, og at der efter deres opfattelse ikke er noget, der forhindrer dem i at gennemføre den påkrævede uvildige undersøgelse.

4. Resultater

4.1. Formålet med dette afsnit

Dette afsnit redegør for de foranstaltninger, som banken har truffet for at remediere de konstaterede issues og efterleve Finanstilsynets påbud. Desuden beskrives de skridt, som den uvildige undersøger har taget for at verificere bankens tilgang og konklusioner vedrørende overholdelsen af den uvildige undersøgelses omfang, opdelt i delkomponenter som beskrevet i *afsnit 3.2*.

Afsnit	Indhold
4.2: Identifikation af issues	Afsnittet redegør for bankens proces for at identificere fejlkilder i gældsinddrivelsen, samt de skridt, som den uvildige undersøger har taget for at undersøge bankens tilgang og den uvildige undersøgers vurdering af, hvor robust denne proces er. Desuden indeholder afsnittet en sammenfatning af de issues, som banken har identificeret, herunder en vurdering af de civilretlige forhold og den uvildige undersøgers vigtigste observationer vedrørende de juridiske notater, som banken har udarbejdet for hvert enkelt issue.
4.3 - 4.5: Resultater pr. delkomponent	Afsnittet giver et overblik over de skridt, som banken har taget, og den uvildige undersøgers vurdering af hvert enkelt delkomponent, som fremgår af <i>afsnit 3.2</i>. For hvert delkomponent indeholder rapporten følgende elementer: • Oversigt over bankens foranstaltninger: Redegørelse for de foranstaltninger, som banken har truffet for at efterleve delkomponenten, baseret på dokumentation fra banken og samtaler med interessenter i banken • Skridt taget af den uvildige undersøger: Oversigt over den metode, som den uvildige undersøger har anvendt til at vurdere efterlevelsen af delkomponenten, herunder gennemgåede dokumenter, gennemførte interviews og beskrivelse af den uafhængige verificering ved hjælp af stikprøvekontrol • Konklusion om efterlevelse af delkomponenten: Den uvildige undersøgers konklusion om efterlevelse af delkomponenten, herunder eventuelle mangler og en beskrivelse af den dokumentation, der danner grundlag for konklusionen

4.2. Identifikation af issues

4.2.1. Oversigt over bankens tilgang til identifikation af fejlkilder i gældsinddrivelsesprocessen

Arbejdet med at identificere fejlkilder i bankens gældsinddrivelsesprocesser ("issues") begyndte i 2020. Efter anmodning fra Finanstilsynet indledte banken en undersøgelse af sin gældsinddrivelsesproces og opdagede fem issues. Efterfølgende lancerede banken et projekt med [REDACTED] til manuelt at analysere og genberegne komponenterne i gældssammensætningen for ca. 11.000 outsourcete sager for fire issues, som blev afsluttet i 2021. I løbet af 2021 gennemgik banken også aktive sager, der var blevet outsourcet til [REDACTED] for kunder, der havde betalt mere end 60 % af den gæld, der var blevet overført til et DCA. Som følge af remedieringsarbejdet identificerede banken to nye issues, hvilket betød, at der var i alt syv identificerede issues ved udgangen af det år.

I 2022 gik banken i gang med manuelt at genberegne ca. 11.500 interne sager og identificerede 13 nye issues. Derudover blev der opdaget yderligere fem issues i begyndelsen af 2023. I april 2023 nåede det samlede antal identificerede issues op på 25, markeret som issue #1 til #25, der potentielt påvirkede ca. 165.000 sager. Banken besluttede derfor at suspendere al aktiv gældsinddrivelse.

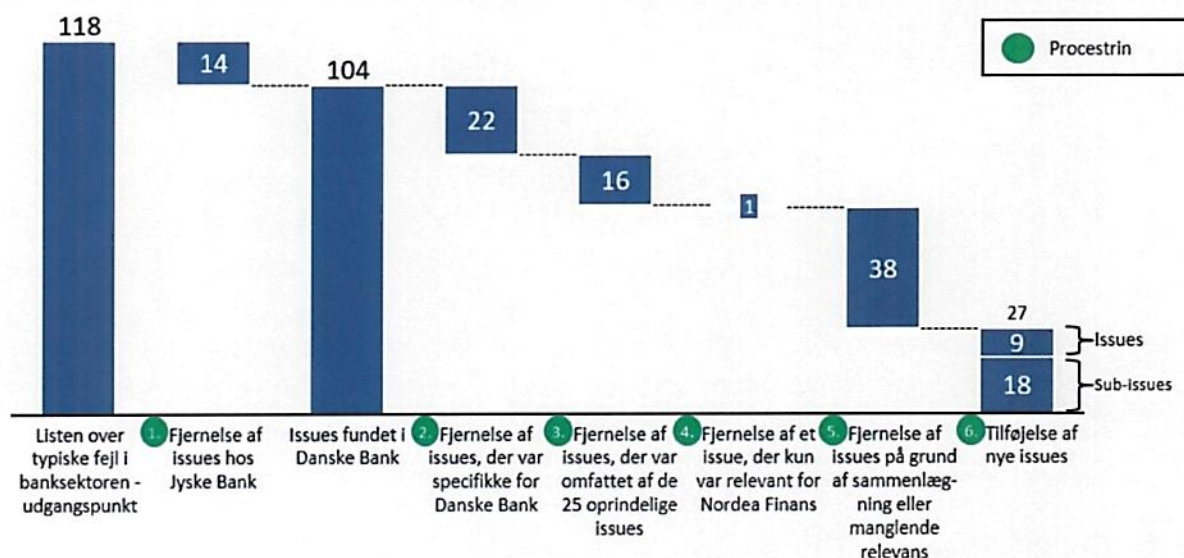
Vurdering af liste over typiske fejl i banksektoren

I 3. kvartal 2023 supplerede banken sin egen vurdering og analyse til identifikation af issues med en undersøgelse af en liste over issues, der var fundet hos andre banker ("liste over typiske fejl i banksektoren"). Listen over typiske fejl i banksektoren omfattede 104 fejlkilder hos Danske Bank A/S ("Danske Bank") og 14 fejlkilder hos Jyske Bank A/S ("Jyske Bank"), hvorfra banken tilføjede ni nye issues og 18 sub-issues, som blev identificeret ved hjælp af følgende procedure:

- 1) **Udelukkelse af issues hos Jyske Bank:** Banken konkluderede, at de 14 fejlkilder hos Jyske Bank enten var dækket af de issues, som banken allerede havde identificeret, eller af de 104, som Danske Bank havde identificeret
- 2) **Udelukkelse af issues, der var specifikke for Danske Bank:** 22 issues blev udelukket, da de var unikke for Danske Bank
- 3) **Udelukkelse af issues, der var omfattet af de 25 oprindelige issues:** 16 issues blev udelukket, da de allerede var dækket af de 25 oprindelige issues, som banken havde identificeret
- 4) **Udelukkelse af et issue, der kun var relevant for Nordea Finance:** Et issue blev fjernet, da det ikke var relevant for bankens aktiviteter (kun relevant for Nordea Finance)
- 5) **Udelukkelse af issues på grund af sammenlægning eller manglende relevans:** 26 issues blev sammenlagt med andre issues på listen over typiske fejl i banksektoren, og 12 issues blev betragtet som irrelevante. Denne konklusion blev til på baggrund af en række workshops med SME'er i banken, der gennemgik de 12 issues enkeltvis og vurderede dem til at være irrelevante på grund af afhjælpningsforanstaltninger i eksisterende politikker eller processer, issues, der ikke havde nogen økonomiske konsekvenser, eller andre årsager, der var specifikke for hver enkelt issue.

- 6) **Tilføjelse af nye issues:** Gennemgangen af listen over typiske fejl i banksektoren resulterede i, at man fandt ni nye issues, markeret som issue #26 til #34, samt 18 sub-issues, der blev føjet til bankens egen liste, som blev forelagt Steering Committee den 4. oktober 2023.

Figur 9: Oversigt over resultatet af bankens vurdering af listen over typiske fejl i banksektoren



Desuden identificerede banken issue #35 og #36 i forbindelse med yderligere vurderinger foretaget i efteråret 2023. Bankens endelige oversigt over identificerede fejlkilder i sine gældsinddrivelses-processer omfattede 36 issues, men ét issue (#33) blev i forbindelse med analysen sammenlagt med et andet issue (#28), således at der i alt var 35 issues (48 inklusive sub-issues). Disse issues blev efterfølgende inddelt i seks Kohorter baseret på issuets art. I 2024 afsluttede banken seks issues, da de blev klassificeret som værende non-issues.

Pr. 1. april 2025 havde banken derfor i alt 37 åbne issues med potentiel økonomisk indvirkning på kunderne, bestående af 25 åbne issues og 12 åbne sub-issues, samt tre åbne issues og to sub-issues uden økonomisk indvirkning. Issues er inddelt i issue-Kohorter på baggrund af relaterede karakteristika, såsom ensartede sagsforløb og arten af overopkrævningen (se *Tabel 12*).

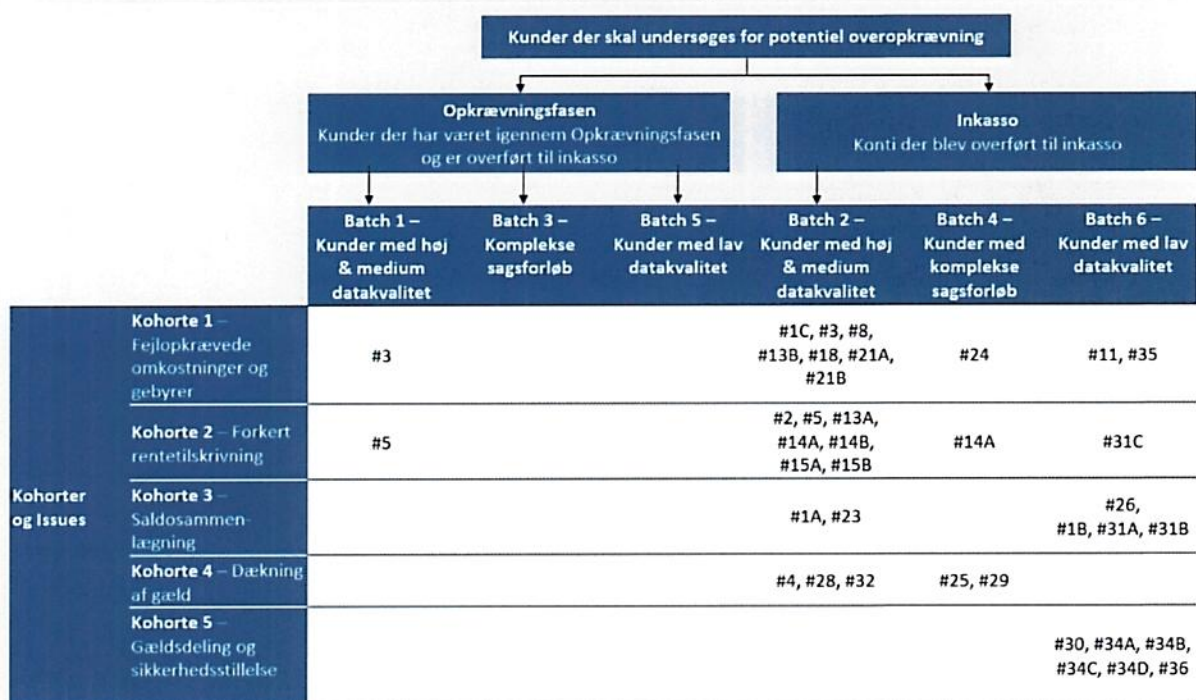
Desuden behandles kunderne i Batches efter forskellige issues afhængig af stadie i gældsinddrivelsesprocessen, datakvalitet og sagsforløb (se *Tabel 13*).

Tabel 12: Oversigt over åbne issues

Kohorte	Issues
Kohorte 1 – Fejloprokrævede omkostninger og gebyrer	#1C, #3, #8, #11, #13B, #18, #21A, #21B, #24, #35
Kohorte 2 – Forkert rentetilskrivning	#2, #5, #13A, #14A, #14B, #15A, #15B, #31C
Kohorte 3 – Saldosammenlægning	#1A, #1B, #23, #26, #31A, #31B

Kohorte 4 – Dækning af gæld	#4, #25, #28, #29, #32
Kohorte 5 – Gældsdeling og sikkerhedsstillelse	#30, #34A, #34B, #34C, #34D, #36
Kohorte 6 – Indberetning	#6A, #10A, #10B
Åbne issues med ikke-økonomisk indvirkning	#6B, #7, #9, #27

Tabel 13: Illustration af forholdet mellem Batches, Kohorter og issues¹⁴



4.2.2. Skridt, som den uvildige undersøger har taget for at undersøge bankens tilgang til at identificere fejl omfattet af undersøgelsen

Den uvildige undersøger har ved hjælp af en dokumentgennemgang undersøgt bankens processer for at identificere issues i bankens gældsinddrivelsessystem. Den uvildige undersøger har ikke undersøgt gældsinddrivelsessystemet for at bekræfte, at der ikke er uidentificerede issues, men har vurderet, at bankens tilgang er tilstrækkelig og understøtter korrekt identifikation af fejlkilder.

For at gennemføre denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation for bankens proces og tilgang til identifikation af issues. Banken imødekom denne anmodning ved at fremlægge følgende dokumentation:

¹⁴ Frasolgte fordringer er ikke medtaget. Ikke-betalende kunder er ikke medtaget, da banken har vurderet, at der ikke er risiko for overopkrævning for disse kunder. Der blev ikke identificeret nogen sager, der opfyldte kriterierne for Batch 3 og 5.

Fremlagt dokumentation

Beskrivelse fra banken af de skridt, der blev taget til at identificere fejlkilder i gældsinddrivelsesprocessen – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-offmødet om den uvildige undersøgelse

Dokumentation af analysen af listen over typiske fejl i banksektoren, herunder en Excel-fil med den samlede liste over issues hos Danske Bank med definitioner af issues, bemærkninger og resultater pr. issue

Revisionsspor/dokumentation for afsluttede issues, herunder beslutningsmateriale fremlagt i Operational Steering Committee den 18. januar og 21. juni 2024

31 Issue Fact Packs, herunder oversigt over issue-Kohorter

31 juridiske notater

Skriftlige svar på spørgsmål fra den uvildige undersøger til banken, herunder, men ikke begrænset til, yderligere oplysninger om identifikationen af de 25 oprindelige issues, præciseringer af, hvilke issues på listen over typiske fejl i banksektoren der endte med at blive sat på bankens egen liste over issues, samt identifikation af issue #35 og #36 og juridiske spørgsmål

4.2.3. Vurdering af bankens tilgang til identifikation af fejl omfattet af undersøgelsen

Den uvildige undersøger har vurderet bankens procedurer for identifikation af issues i gældsinddrivelsesprocessen på baggrund af den fremlagte dokumentation. Undersøgeren anser bankens proces til identifikation af issues for at være robust og har ikke fundet tegn på, at denne proces er utilstrækkelig i forhold til at opdage potentielle issues i gældsinddrivelsessystemet og -processen. Denne vurdering er baseret på følgende observationer:

- Bankens identifikation af 25 issues mellem 2020 og 2023 i samarbejde med DCA'erne betyder, at banken har foretaget en omfattende vurdering af sine processer for at identificere fejlkilder, og den uvildige undersøger har ikke fundet nogen grund til at tro, at issues ikke ville blive identificeret gennem denne proces, og har heller ikke identificeret yderligere fejl i forbindelse med gennemgangen af bankens gældsinddrivelsesprocesser.
- Den uvildige undersøger anser den beskrevne proces for vurderingen af listen over typiske fejl i banksektoren, hvor banken systematisk har undersøgt hver enkelt issue for at fastslå, om det kunne forekomme i bankens aktiviteter, for at være grundig og passende i forhold til at identificere nye issues, der skal føjes til bankens eksisterende liste over issues.

4.2.4. Vurdering af civilretlige forhold

Afsnit 4.2.5 - 4.2.11 indeholder en oversigt over og kort beskrivelse af de identificerede issues i hver Kohorte, herunder fejkilderne identificeret af banken, samt en vurdering af de juridiske notater, der er udarbejdet for hvert issue¹⁵.

De juridiske notater beskriver det juridiske grundlag og forståelsen af de pågældende issues. De er udarbejdet af et eksternt advokatfirma, som banken har hyret til at yde juridisk bistand gennem hele remedieringsprocessen. Formålet med disse notater er at hjælpe banken med den juridiske forståelse af de aktuelle issues, identificere kunder, der er berettiget til remediering, og støtte bankens udvikling af remedieringsstrategier.

For yderligere oplysninger om indholdet af de juridiske notater og den uvildige undersøgers samlede vurdering af disse notater i forbindelse med verificering af bankens efterlevelse af påbud 5, henvises til *afsnit 4.4*.

4.2.5. Kohorte 1 – Fejlopkrævede omkostninger og gebyrer

Kohorte 1 behandler issues vedrørende fejlopkrævede omkostninger og gebyrer. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, overopkrævning af forældede gældskomponenter, en række fejl i rykkergebyrer og uberettiget opkrævning af gebyrer og omkostninger, som nærmere beskrevet i de følgende underafsnit.

Tabel 1414: Kohorte 1 – Oversigt over issues

Issue	Beskrivelse og årsag til overopkrævning
1C	Afbrydelse af forældelse for en del af et krav gennem fogedretten, uretmæssigt anvendt på det samlede krav
3	Fejl i rykkergebyrer
8	Opsigelsesbrevene indeholdt ikke en opdeling af den udestående hovedstol, renter og gebyrer
11	Opkrævede omkostninger overstiger tilkendte omkostninger
13B	Inkassoomkostninger sammenlagt med hovedstolen
18	Forældelsesfrist for gebyrer/omkostninger
21A	Håndtering af forskellige gebyrtyper
21B	Opkrævning af inkassoomkostninger uden iagttagelse af 10-dages frist
24	Nordea Kredit rykkergebyrer
35	Virksomhedspant

4.2.5.1. Issue 1C – Afbrydelse af forældelse for en del af et krav gennem fogedretten, uretmæssigt anvendt på det samlede krav

¹⁵ Formålet med *afsnit 4.2.5 til 4.2.11* er ikke at give en dybdegående juridisk analyse eller en detaljeret beskrivelse af det juridiske grundlag for hvert issue. I stedet har disse afsnit til formål at sammenfatte den uvildige undersøgers vigtigste observationer og overvejelser vedrørende de juridiske notater. De afspejler også resultaterne af den skriftlige korrespondance mellem den uvildige undersøger og banken gennem hele den uvildige undersøgelsesproces.

Dette issue opstod i tilfælde, hvor banken indgav en begæring om fuldbyrdelse af en del af et krav til fogedretten, men fejlagtigt antog, at en sådan begæring afbrød forældelsesfristen for det samlede krav (og ikke kun for den del af kravet, der var indgivet begæring for).

Det betyder, at banken kan have inddrevet forældede fordringer hos kunderne.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat dateret 16. september 2024.

Den uvildige undersøger har anmodet om en redegørelse for, hvordan banken vil vurdere sager, hvor banken har indgivet en begæring om fuldbyrdelse af en del af et krav til fogedretten, mens forældelsesfristen for den resterende del af kravet kan være blevet afbrudt på en anden måde (f.eks. ved at sende et brev) i henhold til reglerne før 2008.

Derudover beskriver det juridiske notat den situation, hvor banken to gange har indgivet en begæring om fuldbyrdelse af en del af et krav til fogedretten. Da det juridiske notat antyder anvendelse af en fortolkning, der er mest gunstig for banken (ved at antage at krav, der har været for retten to gange, afbrydes med to forskellige dele af kravet i stedet for den samme del af kravet), har den uvildige undersøger bedt om svar på, hvordan en sådan situation vil blive håndteret i remedieringsprocessen, og om der vil blive anvendt en fortolkning, der er mest gunstig for banken eller kunden.

Banken har svaret følgende:

"[...] den eneste forældelsesafbrydende handling, der skal tages i betragtning ved vurderingen af, om forældelsesfristen for et krav er blevet afbrudt, er det brev, som er blevet udsendt den 14. december 2007 eller før til visse inkassokunder. Andre handlinger, herunder begæringer om udlæg (uanset om en begæring om udlæg er indgivet for kun en del af et krav eller for hele kravet), som Nordea har foretaget, og som har afbrudt forældelsesfristen, tages ikke i betragtning (til kundens fordel) med henblik på den automatiserede genberegning af overopkrævninger."

I lyset heraf antager den uvildige undersøger, at den påtænkte remediering eliminerer behovet for en yderligere analyse af ovenstående spørgsmål. Det bemærkes, at den uvildige undersøger ikke har gennemgået nogen eksempler på de breve (nævnt ovenfor), som banken sendte til visse kunder den 14. december 2007 eller før. Derfor har den uvildige undersøger ikke vurderet, om indholdet af disse breve havde forældelsesafbrydende virkning i henhold til reglerne, der gjaldt før 2008.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i den juridiske vurdering og er endvidere enig i, at den påtænkte remedieringsmetode eliminerer behovet for en yderligere analyse af ovennævnte spørgsmål og finder, at remedieringen juridisk set vil løse dette issue.

Den uvildige undersøger erfarer, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder logik til at remediere dette issue, se nærmere i afsnit 4.4.2.

4.2.5.2. Issue 3 – Fejl i rykkergebyrer

Dette issue vedrører forskellige fejl i rykkergebyrer, der opstod i bankens Opkrævningsfase. Bankens faktiske undersøgelse afdækkede tre forskellige typer af fejl i rykkergebyrer: *(i) for mange rykkergebyrer opkrævet hos kunderne* (der kan ifølge loven højst opkræves tre rykkergebyrer for samme ydelse), *(ii) rykkergebyrer opkrævet for ofte* (der skal gå 10 dage mellem hvert rykkergebyr) og *(iii) rykkergebyrer opkrævet med for høje beløb* (der kan ifølge loven opkræves rykkergebyrer på højst 100 kr., dvs. i alt højst 300 kr. for samme ydelse).

Issuet er opstået på grund af gentagne manuelle fejl i bankens behandling af rykkerbreve, for hvilke der opkræves rykkergebyrer, hvilket har medført, at banken har opkrævet forkerte rykkergebyrer hos kunderne.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 12. juni 2024, og de dokumenter der henvises til deri, hvilket omfatter visse af bankens generelle vilkår og almindelige bestemmelser samt prislister.

Under gennemgangen har banken bekræftet, at alle forretningsområder, der er omfattet af remedieringen, er berørt af dette issue. Fejl i rykkergebyrer i forbindelse med krav vedrørende Nordea Kredit behandles dog separat nedenfor under issue 24.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue, herunder i hvilket omfang der lovligt kunne opkræves rykkergebyrer i henhold til de gældende bestemmelser i renteloven¹⁶ og i perioden før disse bestemmelser trådte i kraft den 1. juli 2001 (for privatkunder) og den 1. august 2002 (for erhvervskunder).

Den uvildige undersøger har erfaret, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder logik til at remediere dette issue.¹⁷

¹⁶ Lovbekendtgørelse 2014-05-13 nr. 459 om renter og andre forhold ved forsinket betaling.

¹⁷ Issue #3 (samt issue #5 vedrørende forkert opkrævning af renter på rykkergebyrer) genberegnes ved hjælp af logikken for issues relateret til Opkrævningsfasen (Batch 1) med henblik på at genberegne åbningsbalancen til inkasso. For yderligere oplysninger om den metode, der er anvendt for Batch 1 og Batch 2, henvises til afsnit 4.4.24.4.2.

4.2.5.3. Issue 8 – Opsigelsesbrevene indeholdt ikke en opdeling af den udestående hovedstol, renter og gebyrer

Dette issue vedrører sager, hvor kunderne har modtaget opsigelsesbreve fra banken, der ikke indeholdt en opdeling af kravet i henholdsvis hovedstol, renter og gebyrer i overensstemmelse med § 10 i inkassoloven¹⁸. Issuet skyldtes forkert udformede opsigelsesbreve.

Det følger af retspraksis, at en part (i dette tilfælde banken) ikke kan tilkendes sagsomkostninger – i hvert fald ikke fuldt ud – hvis et opsigelsesbrev ikke indeholder en korrekt opdeling af gælden, og hvis sådanne omkostninger kunne have været undgået, såfremt inkassoloven var blevet overholdt. Disse lovkrav gælder for alle krav, der tages til inkasso, herunder krav, der indbringes for civilretten, samt krav, der indbringes for fogedretten ved indlevering af et betalingspåkrav (hvor der gælder en forenklet proces).

Der er derfor en risiko for, at banken har fået tilkendt omkostninger, som kunne have været undgået, hvis § 10 i inkassoloven var blevet overholdt¹⁹. Da disse omkostninger er blevet opkrævet hos kunden, kan det have ført til overopkrævning.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat dateret 20. september 2024.

Den uvildige undersøger anmodede om yderligere oplysninger vedrørende håndteringen af sager med betalingspåkrav i remedieringsprocessen, da det i det juridiske notat konkluderes, at fogedretten skal afvise sager om betalingspåkrav *ex officio*, hvis § 10 i inkassoloven ikke er overholdt. I praksis foretager fogedretten dog normalt ikke en dybdegående kontrol, da retten hovedsagelig fokuserer på, om der er sendt et brev til kunden, og ikke på, om brevet indeholdt en korrekt opdeling af gælden. I overensstemmelse hermed har banken bekræftet, at det er muligt, at fogedretten i praksis ikke foretager (tilstrækkelig) kontrol, og at de tilkendte omkostninger under alle omstændigheder vil blive fastsat til 0,00 kr. for alle sager, der er berørt af denne fejl, herunder også sager med betalingspåkrav.

Konklusion

På baggrund af ovenstående er den uvildige undersøger enig i bankens juridiske vurdering af dette issue og i, at den påtænkte remediering, som består i at frafalde krav om betaling af tilkendte omkostninger i alle sager, der er berørt af dette issue (ved at fastsætte disse omkostninger til 0,00 kr.), vil løse dette issue.

4.2.5.4. Issue 11 – Opkrævede omkostninger overstiger tilkendte omkostninger

Dette issue vedrører bankens uretmæssige opkrævning af eksterne advokatomkostninger fra kunder i forbindelse med inkassosager. I nogle tilfælde har banken opkrævet kunden det fulde beløb, som den

¹⁸ Lovbekendtgørelse 2014-09-19 nr. 1018 om inkassovirksomhed som ændret ved L 2023-12-12 nr. 1553.

¹⁹ Banken har bekræftet, at dette også gælder for udenretlige inddrivelsesomkostninger, som ikke skulle have været opkrævet på grund af manglende overholdelse af § 10 i inkassoloven, men at dette dækkes af issue 21B og issue 23.

eksterne advokat har faktureret, selv om banken – i hvert fald i sager med privatkunder – kun havde ret til at opkræve et mindre beløb. Dette mindre beløb skulle enten have været de omkostninger, som retten tilkendte banken (ved indenretlig inddrivelse via fogedretten eller ved en egentlig retssag), eller de omkostninger, der er angivet i bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002 ("inkassobekendtgørelsen")²⁰ for sager, der behandles uden for retten (udenretlig inddrivelse). I sager med erhvervskunder kan banken sandsynligvis opkræve de faktiske advokatombkostninger, da dette følger af de generelle vilkår og de almindelige bestemmelser (forudsat at disse kan anses for vedtaget mellem banken og kunden).

Derudover har banken i nogle tilfælde fejlagtigt opkrævet både de faktiske advokatombkostninger og de tilkendte- eller udenretlige omkostninger, hvilket kan have medført overopkrævning.

Desuden omfatter issue 11 to situationer, hvor kunder har foretaget betalinger direkte til den eksterne advokat, og hvor disse betalinger er blevet anvendt til at dække advokatens omkostninger, men hvor kunden til trods for dette er blevet opkrævet beløb svarende til de fulde advokatombkostninger uden fradrag for de foretagne betalinger.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 24. september 2024 og bankens generelle vilkår og almindelige bestemmelser, der henvises til deri.

På anmodning fra den uvildige undersøger har banken præciseret sin remedieringstilgang for dette issue og har bekræftet, at den vil give afkald på alle advokatombkostninger, der tidligere er blevet opkrævet kunderne, ved at fastsætte alle omkostninger til 0,00 kr.

Banken har oplyst, at ud af de ca. 4.800 sager, der er berørt af issue 11, vil ca. 1.500 sager, hvor kunderne har betalt et beløb til advokaten, der overstiger advokatens omkostninger (konti med positive transaktioner), blive overført til behandling i Batch 6. Den hybride tilgang i Batch 6 består i dette tilfælde af en manuel kontrol af konti med positive issue 11-transaktioner for at identificere eventuelle betalinger fra kunden modtaget via advokaten. Dette vil blive gjort ved at finde advokatregningerne i de fysiske mapper og kontrollere, om advokaten har modtaget betalinger fra skyldneren, som er blevet brugt til at dække advokatens omkostninger. Disse betalinger vil derefter blive tilføjet i beregningsmotoren og blive anvendt til at dække den korrekt genberegneede gæld.

De resterende 3.300 sager har konti med negative transaktioner, hvilket betyder, at kunderne ikke har betalt et beløb til advokaten, der overstiger advokatens fakturerede omkostninger. Da disse 3.300 sager kan omfatte betalinger fra kunden til advokaten, som heller ikke kan identificeres i bankens systemer (Unibog), vil disse sager også blive overført til behandling i Batch 6. Banken har bekræftet, at den har besluttet at gennemgå de 3.300 potentielt berørte konti med negative issue 11-transaktioner for at kontrollere, om advokaten har modtaget betalinger fra skyldneren. En eventuel betaling vil derefter blive tilføjet i beregningsmotoren og blive anvendt til at dække den korrekt genberegneede gæld.

²⁰ Bekendtgørelse 2002-07-12 nr. 601 om udenretlige inddrivelsesomkostninger i anledning af forsinket betaling som senest ændret ved bkg 2024-06-03 nr. 719.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i den overordnede juridiske vurdering og bankens juridiske forståelse af dette issue, også under hensyntagen til bankens påtænkte remedieringstilgang, som er at give afkald på alle advokatombudsninger, som beskrevet ovenfor. Den uvildige undersøger er endvidere enig i, at den påtænkte remediering vil løse dette issue.

Endelig bemærker den uvildige undersøger, at det juridiske notat bør uddybes, hvis det skal danne grundlag for bankens Genstart af inkassosager, hvis banken på et tidspunkt agter at opkræve udenretlige inddrivelsesomkostninger, der overstiger de maksimale beløb i bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002 ("inkassobekendtgørelsen"). Konkret indeholder det juridiske notat ikke yderligere detaljer om fortolkningen af udtrykket "rimelige og relevante" omkostninger i rentelovens § 9 a, der fastsætter et loft for de udenretlige inddrivelsesomkostninger, som lovligt kan opkræves i sager om udenretlig inddrivelse af gæld. Dette er relevant for erhvervskunder, hvor bankens standardvilkår ikke kan anses for vedtaget mellem parterne. Hvis banken planlægger at genstarte sådanne sager og opkræve disse omkostninger hos kunderne, er der behov for yderligere afklaring af dette issue for at sikre overholdelse af de lovmæssige grænser og for at vejlede banken i, hvordan den skal forholde sig.

Den uvildige undersøger bemærker, at ovenstående anbefalinger vedrører gennemførelsen af specifikke forebyggende foranstaltninger, der skal afhjælpe systematiske fejl, og som vil blive gennemført som led i Genstarten. Som nævnt i afsnit 1.1 er den uvildige undersøgelsers vurdering af efterlevelsen af påbuddet på dette område ikke omfattet af denne rapport. Den uvildige undersøger anbefaler dog klart, at banken tager denne juridiske vurdering i betragtning i forbindelse med sine kommende Genstart-aktiviteter.

4.2.5.5. Issue 13B – Inkassoomkostninger sammenlagt med hovedstolen [ikke et issue]

Den uvildige undersøger er blevet informeret om, at issue 13B efter bankens yderligere undersøgelse ikke forekommer i bankens systemer. Derfor har den uvildige undersøger ikke foretaget nogen yderligere undersøgelse eller vurdering af de juridiske aspekter af dette issue, da det anses for at falde uden for rammerne af den uvildige undersøgelse.

4.2.5.6. Issue 18 – Forældelsesfrist for gebyrer/omkostninger

I 2008 trådte en ny forældelseslov i kraft²¹, der ændrede forældelsesfristerne for krav på gebyrer og omkostninger fra 20 eller fem år til de nugældende tre år og for hovedstolen fra 20 år til 10 år. Bankens IT-systemer (inkassoinddrivelsessystemer) kunne imidlertid ikke understøtte disse forskellige forældelsesfrister, herunder de overgangsbestemmelser i forældelsesloven, der regulerer overgangsperioden. Som følge heraf kan fordringer, der burde være forældet, fejlagtigt være blevet vist som ikke-forældede i bankens systemer. Dette issue kan potentielt have medført, at banken opkrævede

²¹ Lovbekendtgørelse 2015-11-09 nr. 1238 om forældelse af fordringer som senest ændret ved L 2023-12-12 nr. 1553.

omkostninger og gebyrer, der faktisk var forældede og derfor ikke længere var skyldige (retskraftige) i henhold til lovgivningen.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 4. september 2024.

Den uvildige undersøger erfarer, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder logik til at remediere dette issue²² ved at anvende en forældelsesfrist på tre år på alle omkostninger og gebyrer i hele remedieringsperioden, hvilket sikrer, at alle omkostninger og gebyrer forældes korrekt.²³

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i den juridiske vurdering og bankens juridiske forståelse af dette issue og er enig i, at den påtænkte remedieringstilgang vil løse dette issue.

4.2.5.7. Issue 21A – Håndtering af forskellige gebyrtyper

Dette sub-issue vedrører situationer, hvor banken har opkrævet visse typer omkostninger/gebyrer (10 forskellige typer), som banken muligvis ikke havde ret til. Disse omkostninger/gebyrer omfatter (1) *Tinglysningsgebyrer*, (2) *Aflysningsudgift for udlæg*, (3) *Gebyr for fogedbogsudskrift*, (4) *Fogedgebyr for sager som er afvist af eller tilbagekaldt fra fogedretten*, (5) *Adresseforespørgsel (gebyr)*, (6) *Checkgebyr for bankens betaling af et fogedgebyr*, (7) *Inkassoomkostninger*, (8) *Mødesalær*, (9) *Fogedgebyrer* og (10) *Gebyr for udlægsattest*.

Derudover kan banken have opkrævet renter af disse omkostninger/gebyrer, som i et vist omfang kan have været uberettigede.

Bankens opkrævning af de forskellige gebyrer samt renter af disse gebyrer kan derfor have ført til overopkrævning.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 25. september 2024 og de dokumenter, der henvises til deri.

På anmodning af den uvildige undersøger bekræftede banken, at den havde afsluttet sin undersøgelse af, om andre gebyrtyper kunne være berørt af dette issue. Banken bekræftede, at den ikke havde identificeret sådanne yderligere gebyrtyper.

²² Remedieringstilgangen for Batch 2 er beskrevet i afsnit 4.4.2 i denne rapport.

²³ Som nævnt i afsnit 4.2.5.1 ovenfor vil der blive fulgt en lignende remedieringstilgang med hensyn til krav på hovedstolen, hvor der vil blive anvendt en forældelsesfrist på 10 år.

I issue 5, der vedrører renter af rykkergebyrer, har den uvildige undersøger spurgt ind til retsgrundlaget for at pålægge renter på rykkergebyrer før den 1. juli 2005, da den uvildige undersøger mener, at adgangen til opkrævning af sådanne renter før dette tidspunkt er forbundet med usikkerhed. Efter den uvildige undersøgels opfattelse gælder samme usikkerhed for renter af udenretlige inkassoomkostninger og visse andre omkostninger/gebyrer, som undersøges i dette issue 21A. Den uvildige undersøger har imidlertid ud fra bankens svar på spørgsmål i issue 5 konstateret, at banken deler den uvildige undersøgels opfattelse af, at den juridiske vurdering vedrørende tiden før den 1. juli 2005 er behæftet med usikkerhed, og at den påtænkte remediering vil fjerne renter af rykkergebyrer, uanset om der blev opkrævet et rykkergebyr før eller efter den 1. juli 2005. Den uvildige undersøger er blevet oplyst, at samme remedieringsprincip vil finde anvendelse på renter af udenretlige omkostninger, dvs. at alle renter, der er pålagt udenretlige omkostninger (og alle andre omkostninger/gebyrer, der er omhandlet i issue 21A), vil blive fjernet.

Derudover henviser den uvildige undersøger til konklusionen i issue 11²⁴ og den uvildige undersøgels kommentarer til fortolkningen af udtrykket "rimelige og relevante omkostninger" og de udenretlige inddrivelsesomkostninger, der lovligt kan opkræves i henhold til § 9 a i renteloven. Disse bemærkninger gælder også her.

Konklusion

Med forbehold for ovenstående bemærkninger vedrørende "rimelige og relevante omkostninger" er den uvildige undersøger enig i den juridiske vurdering og bankens juridiske forståelse af dette issue.

I betragtning af bankens planlagte remedieringstilgang, hvorefter banken fjerner alle gebyrer og omkostninger, der er omhandlet i dette issue 21A, herunder alle renter, der er pålagt sådanne gebyrer og omkostninger, bemærker den uvildige undersøger, at det juridiske forbehold ovenfor ikke har indflydelse på den uvildige undersøgels samlede juridiske vurdering af dette issue.

4.2.5.8. Issue 21B – Opkrævning af inkassoomkostninger uden iagttagelse af 10-dages-frist

Dette sub-issue omhandler situationer, hvor kunder er blevet opkrævet inkassoomkostninger af DCA'erne, selv om det juridiske grundlag for at opkræve sådanne omkostninger ikke var til stede. Når banken henviser en sag til DCA'erne med henblik på inkasso, er den lovmæssigt forpligtet til at sende et inkassovarsel med en betalingsfrist på 10 dage. I denne periode kan kunden betale den udestående gæld uden at blive opkrævet inkassoomkostninger af DCA. I nogle tilfælde har banken ikke overholdt dette krav. Da dette inkassovarsel på 10 dage er en forudsætning for, at DCA'erne efterfølgende kan opkræve inkassoomkostninger, kan DCA'erne have opkrævet omkostninger hos kunden, som de ikke var berettiget til.

²⁴ Se afsnit 4.2.5.4 ovenfor.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 25. september 2024 og de dokumenter, der henvises til deri.

Den uvildige undersøger fremsatte en anmodning vedrørende fristen på 10 dage i henhold til inkassolovens § 10, da det i det juridiske notat var konkluderet, at det var muligt at fravige den tilsvarende bestemmelse i rentelovens § 9 a, jf. § 3 i bekendtgørelse nr. 601 af 12. juli 2002 ("inkassobekendtgørelsen"). Banken har bekræftet, at den er enig i den uvildige undersøgelses vurdering af, at § 10 i inkassoloven ikke kan fraviges, og at dette vil blive taget i betragtning, når banken forbereder Genstarten af sin inkasso.

Desuden har banken præciseret, at dens interne inkassosager også er berørt af dette issue, og at remedieringen også vil omfatte disse sager.

Den påtænkte remedieringstilgang for både DCA-sagerne og bankens interne gældsinddrivelsessager er at fjerne alle omkostninger, der er omfattet af dette issue.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i den juridiske vurdering og bankens juridiske forståelse af dette spørgsmål.

I betragtning af bankens planlagte remedieringstilgang, som er at fjerne alle gebyrer og omkostninger, der er omhandlet i dette issue 21B, herunder alle renter, der er pålagt sådanne gebyrer og omkostninger, er den uvildige undersøger enig i, at den påtænkte remedieringstilgang vil løse dette issue.

4.2.5.9. Issue 24 – Nordea Kredit-rykkergebyrer

Dette issue vedrører fejl i rykkergebyrer i relation til Nordea Kredit-kunder²⁵ og omhandler to specifikke situationer: 1) for mange rykkerskrivelser, for hvilke der opkræves rykkergebyrer, og 2) rykkergebyrer, der opkræves for rykkerskrivelser, der er sendt uden "rimelig grund" til kunder med mere end ét lån.

Situation 1 omhandler den situation, hvor en kunde er i restance med sine betalinger ("restance 1"), og der er sendt rykkerskrivelser med rykkergebyrer til kunden. Rykkergebyrerne tilskrives dog ikke straks på kundens lån, men opkræves i stedet sammen med den næste forfaldne ydelse ("restance 2"). Kunden betaler derefter restance 1 inden næste ydelse forfalder (men uden at betale rykkergebyrer, da disse endnu ikke er opkrævet).

²⁵ For fejl i rykkergebyrer vedrørende andre kunder end Nordea Kredit-kunder henvises til issue 3.

Kunden undlader derefter at betale den næste ydelse, restance 2, samt de opkrævede rykkergebyrer i forbindelse med restance 1, hvorefter Nordea Kredit sender nye rykkerskrivelser med rykkergebyrer i forbindelse med restance 2 (som opkræves sammen med den næste forfaldne ydelse ("restance 3")).

Det juridiske spørgsmål i denne forbindelse drejer sig om, hvorvidt denne praksis er i overensstemmelse med bestemmelserne om opkrævning af rykkergebyrer i rentelovens § 9 b, stk. 2, eller om det i stedet skal lægges til grund, at kunden i den ovenfor beskrevne situation *til stadighed har været i restance*, hvilket betyder, at Nordea Kredit ikke ville være berettiget til at opkræve rykkergebyr for restance 2, idet kunden ikke har betalt gebyrerne for restance 1. Hvis kunden således betragtes som *ikke til stadighed at have været i restance*, var Nordea Kredit berettiget til at opkræve tre rykkergebyrer pr. restance. Hvis kunden imidlertid anses for *til stadighed at have været i restance*, var banken kun berettiget til at opkræve i alt tre rykkergebyrer for alle restancer i hele den sammenhængende restanceperiode.

I det juridiske notat bemærkes det (med en vis usikkerhed), at Nordea Kredits praksis sandsynligvis er i overensstemmelse med renteloven, og at situation 1 derfor ikke anses for at være et issue. På grund af den juridiske usikkerhed omkring dette spørgsmål deler den uvildige undersøger ikke denne opfattelse, jf. nærmere nedenfor.

Situation 2 vedrører situationer, hvor en kunde har mere end ét lån, og hvor Nordea Kredit på samme dag har opkrævet rykkergebyrer for hvert misligholdt ydelse på hvert lån i stedet for ét rykkergebyr, der dækker alle misligholdte ydelser på én gang. I henhold til rentelovens § 9 b, stk. 1, kan rykkergebyrer kun opkræves med "rimelig grund". Da det ikke er i overensstemmelse med kravet om "rimelig grund" i renteloven at opkræve separate rykkergebyrer på samme dag (eller inden for få dage) fra samme kunde for forskellige lån, har denne fremgangsmåde ført til overopkrævning.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. juli 2024 og de dokumenter, der henvises til deri.

Som nævnt ovenfor konkluderes det i det juridiske notat, at Nordea Kredits praksis i situation 1 sandsynligvis er i overensstemmelse med renteloven.

Den uvildige undersøger deler imidlertid ikke denne opfattelse og finder det usikkert, om en domstol ville finde Nordea Kredits praksis for værende i overensstemmelse med renteloven.

Den uvildige undersøger har baseret sin vurdering på dommen i U 2019.1370 V (som også er nævnt i det juridiske notat). I den nævnte dom fandt retten, at skyldneren til stadighed var i restance, da skyldneren ikke havde betalt en del af rykkergebyrerne og renterne for en tidligere restance på det tidspunkt, hvor skyldneren misligholdt betalingen af den næste ydelse. Derfor fastslog retten, at rykkergebyrer for det næste ydelse ikke lovligt kunne opkræves.

På baggrund af (bl.a.) denne dom finder den uvildige undersøger det mere sandsynligt, at en kunde vil blive anset for *til stadighed at være i restance* i situation 1, da de – ubetalte – rykkergebyrer *de facto* vedrører en tidligere restance. Det faktum, at Nordea Kredit har valgt at udskyde forfaldsdatoen for rykkergebyret, ændrer ikke den uvildige undersøgels vurdering.

Det faktum, at en Nordea Kredit-kunde behandles anderledes end i ovennævnte dom, fordi gebyrerne opkræves på et senere tidspunkt (hvilket reelt forhindrer kunden i at kunne betale – eller vælge ikke at betale – inden vedkommende kommer i ny restance), giver ikke den uvildige undersøger grundlag for endeligt at konkludere, om retten vil acceptere en bogstavelig fortolkning af ordet "restance", når en fordringshaver selv vælger at opkræve gebyrerne på et senere tidspunkt.

Den uvildige undersøger finder det derfor tvivlsomt, om retten vil finde Nordea Kredits praksis for værende i overensstemmelse med renteloven.

Efter drøftelser mellem den uvildige undersøger og banken om dette emne har banken bekræftet, at den vil følge den uvildige undersøgelses vurdering af situation 1 og dermed også remediere denne del af issue 24.

Med hensyn til situation 2 har banken bekræftet, at Nordea Kredits rykkerskrivelsesproces er automatiseret, og at rykkerskrivelser til kunder med to eller flere lån (kun) sendes ud på samme dato.

Endelig har banken fremlagt sin remedieringstilgang for dette issue.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af situation 2.

Hvad angår situation 1, afviger den uvildige undersøgelses konklusion fra det juridiske notat, men banken har besluttet at følge den uvildige undersøgelses vurdering og remediere dette issue.

Desuden har banken bekræftet, at den automatiserede beregningsmotor er ved at blive justeret for at remediere for både situation 1 og situation 2 (ved at tilbagebetale alle uretmæssige rykkergebyrer), og har forelagt den uvildige undersøger sin remedieringstilgang for dette issue. På dette grundlag er den uvildige undersøger enig i, at den påtænkte remediering vil løse dette issue²⁶.

4.2.5.10. Issue 35 – Virksomhedspant

Dette issue er opstået i situationer, hvor en kunde er taget under konkursbehandling, og hvor banken i sin egenskab af virksomhedspanthaver var forpligtet til at indbetale en sikkerhedsstillelse på 50.000 kr. til konkursboet. I visse specifikke perioder, hvor dette issue er opstået, har banken hævet sikkerhedsstillelsen på kundens konto i stedet for at betale sikkerhedsstillelsen fra en intern konto. Bankens har oplyst, at denne fejl skyldes bankens interne instrukser.

Da banken sandsynligvis ikke var berettiget til at opkræve denne sikkerhedsstillelse fra kunderne, kan dette have ført til overopkrævning.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 25. september 2024 og de dokumenter, der henvises til deri, herunder bankens generelle vilkår og almindelige bestemmelser for erhvervskunder, der er berørt af denne fejl.

I et skriftligt svar til den uvildige undersøger har banken bekræftet, at dette issue kun er forekommet i bestemte perioder fra februar 2021 til begyndelsen af 3. kvartal 2023 og muligvis også mellem 2006 og 2011.

Konklusion

I det juridiske notat konkluderes det, at det er usikkert, om banken har ret til at opkræve sikkerhedsstillelsen hos kunderne. Den uvildige undersøger er enig i, at der er en vis usikkerhed omkring dette spørgsmål, men finder, at banken sandsynligvis ikke var berettiget til at opkræve sikkerhedsstillelsen hos kunderne, da dette ikke var udtrykkeligt aftalt mellem parterne.

Derudover har banken bekræftet, at den har truffet en forretningsmæssig beslutning om at kompensere alle berørte kunder, og at dette issue vil blive remedieret ved hjælp af den hybride tilgang i Batch 6. Den uvildige undersøger er herefter enig i, at den påtænkte remedieringsmetode²⁷, som indebærer tilbagebetaling af alle uretmæssigt opkrævede sikkerhedsstillelser, vil løse dette issue.

4.2.6. Kohorte 2 – Forkert rentetilskrivning

Kohorte 2 omfatter problemer med opkrævning af renter på beløb, hvor der ikke skulle være sket forrentning. Dette omfatter, men er ikke begrænset til opkrævning af forkerte rentesatser, opkrævning af renter på rykkergebyrer, opkrævning af renter på forældede gældskomponenter, samt anvendelse af forkerte rentesatser efter et forlig mellem banken og kunden.

Tabel 15 giver et overblik over de issues, der er omfattet af Kohorte 2. Hvert issue beskrives nærmere i de følgende underafsnit.

Tabel 15: Kohorte 2 – Oversigt over issues

Issue	Beskrivelse og årsag til overopkrævning
2	Forkerte rentesatser anvendt på gæld
5	Renter på rykkergebyrer
13A	Forkert tilskrivning af renter på tilkendte sagsomkostninger
14A	Forkert tilskrivning af renter og forkerte rentesatser efter forlig

²⁷ Bankens remedieringstilgang til dette specifikke issue er nærmere beskrevet i *afsnit 4.4.2. "Metode for Batch 6"*.

14B	Forkert anvendelse af den lovbestemte rente
15A	Manuelle fejl i inkassosystemets rentetilskrivningsproces
15B	Forkert anvendelse af historisk rente
31C	Forkert rentesats tilskrevet på produktet (Nordea Prioritet)

4.2.6.1. Issue 2 – Forkerte rentesatser anvendt på gæld

Dette issue vedrører kunder, der har eller har haft individuelle aftaler med banken med en individuelt aftalt rentesats eller en produktspecifik rentesats, der afveg fra standardmorarenten i bankens standardvilkår. Da banken i nogle tilfælde undlod at anvende den aftalte rentesats over for kunderne, men i stedet opkrævede sin standardmorarente, kan de berørte kunder være blevet overopkrævet.

Dette issue opstod, da kundernes gæld blev overført fra bankens gamle IT-inkassosystem (SK) til bankens nye IT-inkassosystem (Nova) i 2010, hvor sagsbehandlerne skulle have registreret de aftalte rentesatser manuelt. På grund af manuelle fejl var der tilfælde, hvor produktspecifikke eller individuelt aftalte rentesatser ikke blev registreret korrekt, og derfor blev kunderne pålagt en standardmorarente, der var højere end den aftalte rentesats.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 16. september 2024 og bankens generelle vilkår og almindelige bestemmelser, der henvises til deri.

Ifølge det juridiske notat er Nordea Kredits kunder ikke berørt af denne fejl.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske vurdering af dette issue.

Da bankens remedieringstilgang indebærer, at kunder med forligsaftaler, som blev overført til det nye NOVA IT-inkassosystem i 2010, fremfindes, og at der ikke beregnes/opkræves renter på sådanne forligsaftaler, er den uvildige undersøger endvidere enig i, at den påtænkte remedieringstilgang vil løse dette issue.

4.2.6.2. Issue 5 – Renter på rykkergebyrer

Dette issue vedrører tilfælde, hvor banken har opkrævet renter af rykkergebyrer, som den muligvis ikke har været berettiget til, og som dermed kan have medført overopkrævning.

Problemet opstod, idet rykkergebyrer blev hævet på kundens konto, og for konti med gæld blev det opkrævede rykkergebyr føjet til den negative saldo. Der påløb derefter renter af den samlede saldo, inklusive rykkergebyret.

Det er almindeligt anerkendt i den juridiske litteratur, at der siden den 1. juli 2005, hvor en ny bestemmelse i rentelovens § 8 a trådte i kraft, kun har været adgang til at opkræve renter af rykkergebyrer, hvis rykkergebyret er fastsat ved dom eller anden retsafgørelse i en civil sag (og fuldbyrdelsesfristen er udløbet).

Med hensyn til renter af rykkergebyrer opkrævet før den 1. juli 2005 er banken af den opfattelse, at sådanne renter *sandsynligvis* har kunnet opkræves lovligt i henhold til andre bestemmelser i renteloven. Den uvildige undersøger deler imidlertid ikke denne opfattelse. Efter afklaring med banken om bankens vurdering og den påtænkte remedieringstilgang, jf. nedenfor, vurderer den uvildige undersøger ikke, at dette har nogen indflydelse på remedieringen af dette issue.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 6. september 2024 og de standardvilkår, der henvises til deri.

Den uvildige undersøger anmodede om oplysninger om retsgrundlaget for opkrævning af rente af rykkergebyrer før den 1. juli 2005. Den uvildige undersøger erfarer ud fra bankens svar på anmodningen, at banken deler den opfattelse, at retsgrundlaget for at opkræve rente af rykkergebyrer før den 1. juli 2005 er usikkert. Desuden præciserede banken over for den uvildige undersøger, at den påtænkte remediering vil fjerne alle renter på rykkergebyrer, uanset om rykkergebyret blev opkrævet før eller efter den 1. juli 2005.

Konklusion

På baggrund af ovenstående og bankens svar på den uvildige undersøgels anmodning er den uvildige undersøger enig i bankens juridiske forståelse af dette issue.

Den uvildige undersøger erfarer, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder logik til at remediere dette issue, og vil i relation til dette issue fjerne alle renter på rykkergebyrer²⁸. Den uvildige undersøger er derfor enig i, at bankens planlagte remedieringstilgang vil løse dette issue, uanset om renter af rykkergebyrer blev opkrævet før eller efter den 1. juli 2005.

4.2.6.3. Issue 13A – Forkert tilskrivning af renter på tilkendte sagsomkostninger

Dette issue vedrører sager, hvor gæld har været inddrevet via retten, og hvor banken af retten har fået tilkendt sagsomkostninger. Banken har herefter tilskrevet de tilkendte sagsomkostninger til kundens hovedstol.

På grund af sammenlægningen af tilkendte omkostninger og hovedstolen i bankens IT-system, anvendte banken fejlagtigt bankens standardmorarentesats og ikke den lovbestemte rentesats ved forrentning af sagsomkostninger, jf. rentelovens § 8 a.

²⁸ Som nævnt i afsnit 4.2.5.2 ovenfor vedrørende issue 3 (fejl i rykkergebyrer), genberegnes issue 5 også ved hjælp af logikken for issues vedrørende Opkrævningsfasen (Batch 1) (sammen med issue 3) for at genberegne åbningsbalancen for inkasso. For yderligere oplysninger om den metode, der er anvendt for Batch 1 og Batch 2, henvises til afsnit 4.4.2.

I tilfælde, hvor bankens standardmorarentesats var højere end den lovbestemte rentesats i henhold til renteloven, ville bankens fremgangsmåde have medført overopkrævning fra kunderne.

Før den 30. juni 2005 havde banken som hovedregel ikke ret til at opkræve renter af tilkendte sagsomkostninger.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 25. september 2024.

På den uvildige undersøgers anmodning har banken bekræftet, at dette issue også omfatter en potentiel forkert metode til tilskrivning af renter (renters rente i stedet for simpel rente). Banken har meddelt den uvildige undersøger, at dette forhold også adresseres af remedieringsprincipperne, som indebærer, at alle omkostninger i forbindelse med retssager fjernes fra de genberegnete krav, og at der derfor ikke beregnes renter af tilkendte sagsomkostninger i de genberegnete krav.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue og i, at bankens ovenfor beskrevne remedieringsprincipper vil løse dette issue.

4.2.6.4. Issue 14A – Forkert tilskrivning af renter og forkerte rentesatser efter forlig

Dette issue opstod i tilfælde, hvor en kunde – efter at have misligholdt sine betalingsforpligtelser – indgik en forligsaftale med banken. I nogle tilfælde indtastede banken ikke den ved forligsaftalen aftalte rente (herunder hvor det var aftalt, at der ikke skulle påløbe renter) i bankens IT-system. Som følge heraf anvendte banken en anden rentesats til beregning af renter, som kunne være højere end de aftalte.

Kunderne kan derfor være blevet opkrævet en højere rente end angivet i forliget, hvilket ville have medført overopkrævning fra bankens side. Problemet kan være forekommet såvel i Opkrævningsfasen som i inkasso.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 18. september 2024, hvori det fastslås, at gyldigt indgåede aftaler, herunder en aftale om en bestemt rentesats (eller ingen rente), er bindende for parterne.

Banken har oplyst den uvildige undersøger om, at dette issue er adresseret af remedieringsprincipperne, hvorefter rentesatsen for alle sager med forlig vil blive sat til nul.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue og i, at det af banken beskrevne remedieringsprincip vil løse problemet.

Den uvildige undersøger erfarer, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder logik til at remediere dette issue.²⁹

4.2.6.5. Issue 14B – Forkert anvendelse af den lovbestemte rente

Dette issue vedrører retssager mod kunder samt personer, der ikke er kunder, vedrørende pengekrav (formueretlige krav), hvor en domstol har fastslået, at banken har et pengekrav mod modparten. Pengekravet kan være baseret på kontrakt eller et krav uden for kontraktforhold.

Sådanne krav, der er fastslået ved en dom, vil skulle forrentes med rentelovens satser beregnet som en simpel rente (medmindre der er kontraktmæssigt eller andet grundlag for, at domstolen anvender en anden rentesats).

Efter at have fået medhold i retten har banken dog i nogle tilfælde anvendt en forkert rentesats og/eller en forkert rentetype. I nogle tilfælde har banken således anvendt en anden rentesats (f.eks. bankens standardmorarente, "fordringsrente") i stedet for den lovbestemte rentesats, og banken kan desuden have opkrævet renters rente i stedet for simpel rente på disse fordringer. Som følge heraf kan kunderne være blevet opkrævet for høje renter.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 18. september 2024, hvori det anføres, at pengekrav, der er fastslået ved en dom, forrentes med rentelovens rentesats (medmindre der er kontraktmæssigt eller andet grundlag for, at domstolen anvender en anden rentesats), beregnet som en simpel rente.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue, nemlig at banken ikke er berettiget til en anden rente eller rentetype end den, der er fastslået ved dom i sagen.

Den uvildige undersøger erfarer, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder logik til at remediere dette issue, se nærmere i afsnit 4.4.2.

²⁹ Remedieringstilgangen for Batch 2 er beskrevet i afsnit 4.4.2 i denne rapport.

4.2.6.6. Issue 15A – Manuelle fejl i inkassosystemets rentetilskrivningsproces

Dette issue opstod, når et lån eller en kredit blev opsagt og overført fra Opkrævningsfasen til inkasso. Ved en sådan overførsel krævede bankens inkassosystem, at der blev foretaget en manuel ændring af rentedatoen og eventuelt også en ændring af rentesatsen.

På grund af manuelle fejl og manglende understøttende processer er bankens standardmorarente, som i banken kaldes "fordringsrente", i nogle tilfælde fejlagtigt blevet tilskrevet fra den dato, hvor fordringen i bankens interne system overgik til inkasso i stedet for den (senere) dato, hvor et opsigelsesbrev blev udsendt til kunden. Derudover blev den korrekte rentesats ikke altid registreret, hvilket har ført til forkert renteberegning.

Derfor kan kunderne være blevet opkrævet en rente, der har været for høj, og/eller er blevet tilskrevet fra et for tidligt tidspunkt.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 4. september 2024 og de standardvilkår, der henvises til deri.

Selvom den uvildige undersøger anerkender, at issue 15A ikke vedrører adgangen til opkrævning af "fordringsrente" i sig selv (men snarere fra hvilken dato sådan rente kunne opkræves), har den uvildige undersøger anmodet om yderligere oplysninger om dette forhold, herunder bankens kontraktmæssige grundlag for opkrævning af "fordringsrente", navnlig i perioden fra 1. april 2007 til november 2010³⁰. Årsagen hertil var, at reguleringen af bankens tilskrivning af "fordringsrenten" i bankens almindelige vilkår i denne periode, efter den uvildige undersøgels opfattelse ikke var fuldstændig klar.

Den uvildige undersøger erfarer ud fra bankens svar på den uvildige undersøgels forespørgsler, at banken har opkrævet "fordringsrente" for opsagt gæld ("fordringskonti") siden 1. april 2007 for både privat- og erhvervskunder.

I tiden før 1. april 2007 blev der opkrævet et overtræksrentetillæg (og ikke "fordringsrente").

Ifølge banken var det kontraktmæssige grundlag for opkrævning af "fordringsrente" i perioden fra april 2007 til november 2010 bankens *Generelle vilkår for privatkunder*, hvoraf fremgik, at "fordringskonti" blev forrentet med en "særlig rentesats". Bankens *Almindelige bestemmelser for lån og kreditter til private* omtaler imidlertid ikke "fordringsrenten" i denne periode.

Det fremgår af det juridiske notat, at det ifølge banken er overvejende sandsynligt ("*more likely than not*"), at der kunne opkræves "fordringsrente" på opsagte lån og kreditter, så vidt disse var reguleret af både *Generelle vilkår for privatkunder* og *Almindelige bestemmelser for lån og kreditter til private formål* i perioden fra 2007 til 2010. Vurderingen er, at *Almindelige bestemmelser for lån og kreditter til*

³⁰Den uvildige undersøger bemærker, at dette forhold også behandles i det juridiske notat som en del af den juridiske vurdering af issue 15A.

private formål ikke afviger fra *Generelle vilkår for privatkunder* for så vidt angår bankens ret til at opkræve "fordringsrente" for opsagt gæld.

I perioden fra november 2010 blev "fordringsrenten" også specifikt nævnt i *Almindelige bestemmelser for lån og kreditter til private formål*, hvilket fjernede usikkerheden om bankens aftalemæssige grundlag for at tilskrive "fordringsrente".

Banken har bekræftet, at ovenstående vurdering også gælder for Nordea Danmarks erhvervskunder.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue.

Den uvildige undersøger erfarer, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder beregningslogik til at remediere dette issue, se nærmere i afsnit 4.4.2.

Med hensyn til grundlaget for opkrævning af "fordringsrente" er den uvildige undersøger enig i, at banken sandsynligvis ville være berettiget til at opkræve "fordringsrente" i perioden mellem 1. april 2007 og november 2010 for Nordea Danmarks privat- og erhvervskunder. På grund af usikkerheden om dette forhold kan den uvildige undersøger imidlertid ikke udelukke, at domstolene ville indtage et andet standpunkt, hvis spørgsmålet om bankens ret til at opkræve "fordringsrente" i perioden fra 2007 til 2010, blev forelagt domstolene.

4.2.6.7. Issue 15B – Forkert anvendelse af historisk rente

Dette issue vedrører bankens beregning og tilskrivning af "historisk rente". "Historisk rente" henviser til det samlede rentebeløb, der er påløbet i op til tre år, før en fordring opgøres. Banken har beregnet "historisk rente" i forskellige situationer, f.eks. ved indgåelse af et forlig eller ved indbringelse af et krav for domstolene. Anvendelsen af "historisk rente" har ført til overopkrævning i tre situationer:

- 1) Tilfælde, hvor "historisk rente" er beregnet for en periode, hvor kunden allerede havde betalt renter, hvilket har medført, at kunden er blevet opkrævet dobbelt rente for samme periode i strid med aftalen med kunden.
- 2) Tilfælde, hvor "historisk rente" er beregnet for en længere periode end tilladt i henhold til forældelsesreglerne, hvilket har resulteret i opkrævning af forældet rente.
- 3) Tilfælde, hvor "historisk rente" er beregnet på grundlag af en saldo, der omfattede forældede fordringer, hvilket har ført til en for høj renteberegning i strid med aftalen med kunden.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 4. september 2024 og de dokumenter, der henvises til deri, herunder visse af bankens generelle vilkår og almindelige bestemmelser.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken præciseret, at issue 15B ikke kun er opstået i sager med forlig, men også ved "krav indgivet til domstolene, kuratorer og bobestyrere, rekonstruktører ... og gældssanerings- og tvangsauktionssager". Den uvildige undersøger bemærker, at dette ikke fremgår helt klart af beskrivelsen i det juridiske notat, men banken har bekræftet, at issue 15B omfatter disse situationer, og at alle situationer under issue 15B afhjælpes med bankens remedieringsmetoder.

Derudover har den uvildige undersøger modtaget yderligere oplysninger om bankens tiltag til remediering af dette issue, hvoraf det fremgår, at banken vil fastsætte rentesatsen for forlig til nul. Hvis der ikke er indgået et forlig, beregner banken renten på ny på grundlag af den gæld, der ikke er forældet og ikke er betalt, og hvor uberettigede gebyrer er fratrasket.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue.

Det skal bemærkes, at det juridiske notat, der er gennemgået af den uvildige undersøger, i et vist omfang indeholder en ufuldstændig beskrivelse af de faktiske omstændigheder vedrørende dette issue og de situationer, hvor det er forekommet. Banken har dog givet de ovenfor beskrevne svar for at imødekomme den uvildige undersøgels anmodning om yderligere oplysninger, og den uvildige undersøger forstår på baggrund heraf, at banken har fuld klarhed over de situationer, hvor dette issue er opstået, og at den vil tage alle relevante situationer i betragtning i sin tilgang til remediering af dette issue.

4.2.6.8. Issue 31C – Forkert rentesats tilskrevet på produktet (Nordea Prioritet)

Nordea Prioritet-produktet omfatter to konti, en lånekonto (sikret ved pant i fast ejendom) og en transaktionskonto. Når en kunde misligholdt betaling af ydelsen på sin lånekonto, blev beløbet på transaktionskontoen brugt til at betale ydelsen på lånekontoen.

Issue 31C³¹ opstod før 2014, når en Nordea Prioritet-kunde misligholdt sine betalinger og overgik til inkasso. I sådanne tilfælde skulle den korrekte rente og rentedato udtrækkes manuelt fra det gamle system (Unibog) og indtastes i det nye inkassosystem (Nova). Dette blev i flere tilfælde ikke gjort korrekt på grund af manglende SOP, og der blev derfor tilskrevet en (højere) standardmorarente på gælden i stedet for den (lavere) produktspecifikke rente, der var aftalt med kunden.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og de dokumenter, der henvises til deri.

³¹ Se issue 31A (afsnit 4.2.7.5) og issue 31B (afsnit 4.2.7.6) for andre issues vedrørende Nordea Prioritet-produktet.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken bekræftet, at dette issue kun opstår, når den standardmorarente, som banken tilskriver, er højere end den specifikke morarente aftalt med kunden. Hvis der ikke er aftalt en specifik morarentesats, fastsættes rentesatsen i henhold til de generelle vilkår.

Den uvildige undersøger henviser til issue 15A vedrørende bankens standardmorarente i henhold til bankens standardvilkår.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue. Den uvildige undersøger bemærker dog, at forholdet vedrørende bankens opkrævning af standardmorarenten, og forholdet vedrørende forkert rentedato behandles under issue 15A³².

Issue 31C vil blive remedieret som en del af Batch 6. Den uvildige undersøger erfarer, at rentesatsen i inkassofasen af remedieringshensyn vil blive fastsat til nul, hvilket effektivt remedierer dette issue.³³

4.2.7. Kohorte 3 – Saldosammenlægning

Kohorte 3 omhandler problemer med fejlagtig sammenlægning af kundesaldi, hvilket har ført til opkrævning af forældede beløb. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, systembegrænsninger ved kunders overgang til inkasso, som har resulteret i sammenlægning af gebyrer, omkostninger og renter med kundens hovedstol, utilstrækkelige oplysninger om kundens gældssammensætning ved outsourcing til DCA'er samt forkert sammenlægning af to konti til én, hvilket kan have ført til inddrivelse af forældede gældskomponenter.

Tabel 16 giver et overblik over de issues, der indgår i Kohorte 3. Hvert issue beskrives nærmere i de følgende underafsnit.

Tabel 16: Kohorte 3 – Oversigt over issues

Issue	Beskrivelse og årsag til overopkrævning
1A	Risiko for opkrævning af forældede renter, forældede gebyrer og/eller forældet hovedstol
1B	Manglende opfølgning på særlige låneaftaler
23	Potentielt utilstrækkelige gældsoplysninger ved den indledende outsourcing for sager, der er outsourcet til DCA 2 og DCA 3
26	25 % Nordea Kredit-garanti
31A	Uberettigede tilbageførsler (Nordea Prioritet)
31B	Fejlagtig sammenlægning af to konti til én (Nordea Prioritet)

³² Se afsnit 4.2.6.6 for yderligere oplysninger om issue 15A.

³³ Der henvises til afsnit 4.4.2 "Metode for Batch 6" for yderligere oplysninger om bankens remedieringstilgang vedrørende issue 31B og 31C.

4.2.7.1. Issue 1A – Risiko for opkrævning af forældede renter, forældede gebyrer og/eller forældet hovedstol

Dette issue opstod, når fordringer blev overført fra det almindelige bank-IT-system til bankens inkassosystem, hvor forskellige komponenter af fordringerne (hovedstol, renter, gebyrer og omkostninger) ikke blev opgjort særskilt. Renter, gebyrer og omkostninger blev således sammenlagt med hovedstolen, hvilket kan have ført til opkrævning af forældede gældskomponenter og opkrævning af renter af sådanne forældede gældskomponenter.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 16. september 2024.

Den 1. januar 2008 trådte forældelsesloven i kraft, som introducerede nye regler om forældelse (10 år for hovedstolen og tre år for andre dele af fordringen) og erstattede Danske Lov 5-14-4³⁴ og forældelsesloven af 1908³⁵. Desuden blev reglerne vedrørende en fordringshavers skridt til afbrydelse af forældelsesfristen ændret, og f.eks. var en rykkerskrivelse med påmindelse om gælden til skyldneren ikke længere tilstrækkeligt til at afbryde forældelsesfristen.

Forældelseslovens § 30, stk. 3 fastslår, at en rykkerskrivelse med påmindelse om gælden, der er sendt ud før lovens ikrafttræden, havde forældelsesafbrydende virkning også efter lovens ikrafttræden.

Det juridiske notat indeholder ikke en vurdering af overgangsreglerne for forældelse, selv om Fact Pack vedrørende issue 1A udtrykkeligt angiver, at der også skal tages hensyn til overgangsreglerne fra 2008 til 2010.

På denne baggrund anmodede den uvildige undersøger om oplysninger om, hvordan overgangsreglerne, herunder reglerne i forældelseslovens § 30, vil blive/er blevet anvendt.

Den uvildige undersøger er af banken blevet informeret om, at den eneste overgangsregel, som banken vil påberåbe sig, er forældelseslovens § 30, stk. 3 for så vidt angår rykkerskrivelser med påmindelse om gælden, som banken sendte til visse kunder den 14. december 2007 eller før. Desuden har banken bekræftet, at den valgte remedieringstilgang indebærer, at kun forældelsesfristen på 10 og tre år i henhold til den nuværende forældelseslov vil blive anvendt, hvilket eliminerer behovet for at analysere overgangsregler (med den ene undtagelse, at banken påberåber sig forældelseslovens § 30, stk. 3, for så vidt angår de skrivelser, der blev sendt ud den 14. december 2007 eller før, som beskrevet ovenfor).

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i den juridiske vurdering og i, at den påtænkte remedieringstilgang vil løse dette issue og generelt fjerne behovet for at analysere overgangsregler.

³⁴ Danske Lov - Femte Bog. Om Adkomst, Gods og Gæld (DL 5-14-4 og DL 5-14-55).

³⁵ Lov 1908-12-22 274 om Forældelse af visse Fordringer.

4.2.7.2. Issue 1B – Manglende opfølgning på særlige låneaftaler

Banken har indgået "særlige låneaftaler" med visse kunder, der ikke har overholdt deres betalingsforpligtelser. Sådanne aftaler indgås inden opsigelse og inden overgang til inkasso, og kan indebære, at en del af gælden efterfølgende eftergives. Hvis en aftalt del af gælden blev betalt i filialen, ville den resterende del af lånet (som blev parkeret på en konto til inkasso, indtil betaling var sket) blive eftergivet. En særlig låneaftale kan også indebære, at rentetilskrivningen suspenderes (udover eller som alternativ til eftergivelse af gælden, jf. ovenfor).

Dette issue opstod, fordi banken ikke havde registreret særlige låneaftaler korrekt, hvilket kan have medført, at banken har inddrevet dele af gælden, som banken i henhold til en særlig låneaftale havde forpligtet sig til at eftergive.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 16. september 2024.

Hverken det juridiske notat af 16. september 2024 eller den uvildige undersøger har gennemgået eksempler på særlige låneaftaler.

I det juridiske notat angives det, at rentetilskrivningen kan suspenderes som led i en særlig låneaftale. Fact Pack nævner dog ikke suspension af rentetilskrivning som en del af indholdet i en særlig låneaftale. På grund af denne usikkerhed har den uvildige undersøger forespurgt banken, hvorvidt rentetilskrivning generelt – og heraf afledte konsekvenser – er en del af dette issue.

Den uvildige undersøger er af banken blevet informeret om følgende:

"Rentetilskrivning kan suspenderes i henhold til særlige låneaftaler. Det er ikke blevet fastslået, at renter, der var aftalt suspenderet i henhold til en særlig låneaftale, er blevet opkrævet i strid med det aftalte."

Den uvildige undersøger har på denne baggrund ikke vurderet problemer vedrørende rentetilskrivning i særlige låneaftaler eller afledte konsekvenser i forbindelse med renter som en del af dette issue 1B.

Banken har meddelt den uvildige undersøger, at issue vil blive remedieret som en del af Batch 6, hvor produktkoder og manuel verificering skal bekræfte, at de to berørte konti (én i filialen og én i inkasso) hænger sammen, og at betingelserne for den særlige låneaftale er opfyldt. Overopkrævning defineres i denne forbindelse som enhver betaling til den specifikke konto i inkasso³⁶.

³⁶ Der henvises til afsnit 4.4.2 "Metode for Batch 6" for yderligere oplysninger om bankens remedieringstilgang vedrørende issue 1B.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i den juridiske vurdering af issue 1B og i, at inddrivelse af den del af gælden, som banken i henhold til en særlig låneaftale har indvilliget i at eftergive, vil have medført overopkrævning fra de berørte kunder.

Den uvildige undersøger er enig i, at den beskrevne remedieringstilgang for dette issue effektivt vil remediere en eventuel overopkrævning.

4.2.7.3. Issue 23 – Potentielt utilstrækkelige gældsoplysninger ved den indledende outsourcing for sager, der er outsourcet til DCA 2 og DCA 3

Da banken outsourcete sager til forskellige DCA'er, indeholdt de oplysninger, der blev givet om fordringerne til DCA 3 og DCA 2 ikke den korrekte gældssammensætning (ingen opdeling i hovedstol, gebyrer og renter).

Dette kan have medført, at DCA 3 og DCA 2 har opkrævet for høje inkassogebyrer. Dette kan også have medført, at forældelsesfristerne for gældskomponenter ikke er blevet beregnet korrekt, da gældskomponenterne blev sammenlagt med hovedstolen.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. juli 2024.

Den uvildige undersøger har anmodet om oplysninger om, hvordan banken vil vurdere, om inkassoomkostningerne er beregnet i overensstemmelse med gældende regler.

På baggrund af bankens svar forstår den uvildige undersøger, at bankens påtænkte remediering vil fjerne inkassogebyrer, som banken dermed giver afkald på. Derfor vil der ikke blive opkrævet inkassogebyrer i de sager, der er omfattet af issue 23.

Spørgsmålet om uretmæssig inddrivelse af forældede fordringer behandles i issue 1, navnlig sub-issue A.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i den juridiske vurdering og i, at bankens planlagte remedieringstilgang vil løse dette issue.

4.2.7.4. Issue 26 – 25 % Nordea Kredit-garanti

I Nordea Kredit-sager, hvor der er sket misligholdelse, og hvor nettoprovenuet fra salget af den pantsatte ejendom ikke dækker den sikrede gæld, dækker banken op til 25 % af det oprindelige lån i form af en garanti.

Dette issue opstod i tilfælde, hvor banken – efter en kundes misligholdelse og efter en tvangsauktion eller frivilligt salg af ejendommen – foretog en betaling til Nordea Kredit i henhold til garantien. Banken havde derefter et regreskrav mod kunden. I forbindelse med betaling af garantibeløbet fra banken til Nordea Kredit blev de forskellige gældskomponenter (hovedstol, renter og gebyrer) ikke udspecificeret, og banken var derfor ikke i stand til at fastslå forældelsesfristen for de enkelte gældskomponenter eller behandle rentetilskrivningen korrekt ved opkrævning af beløbet hos kunden. Issue 26 opstår kun, hvis nettoprovenuet fra salget af pantet (uanset om det er tvunget eller frivilligt) var lavere end omkostningerne, renterne og gebyrerne ("det treårige beløb") på salgstidspunktet.

Desuden er der i nogle tilfælde anvendt forkerte rentesatser.

Disse faktorer kan have ført til overopkrævning af forældede gældskomponenter og opkrævning af for høje rentebeløb.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 4. september 2024.

I notatet konkluderes det, at uanset om banken indtræder i kravet mod kunden, eller om kravet anses for at være overdraget til banken, er banken ikke bedre stillet over for kunden end Nordea Kredit var. Derfor skal fordringen opdeles i de relevante gældskomponenter og mellem de to kreditorer på en sådan måde, at den samlede fordring mod kunden forbliver uændret. Videre konkluderes, at forældede fordringer eller for høje rentebeløb kan være blevet opkrævet, og at disse skal tilbagebetales til kunden.

Den uvildige undersøger har anmodet om yderligere oplysninger om, hvordan nettoprovenuet fra salget af sikkerheden anvendes. Banken har meddelt den uvildige undersøger, at nettoprovenuet og garantibeløbet altid først blev anvendt til at dække renter og gebyrer og derefter til at dække hovedstolen. Den uvildige undersøger har anmodet om yderligere oplysninger om anvendelsen af overgangsreglerne for forældelse og forældelsesfristen for bankens regreskrav mod kunden (og rentetilskrivning på regreskravet).

Banken har oplyst, at issue 26 vil blive remedieret i Batch 6, og at remedieringsprincipperne for issue 26 indebærer, at rentesatsen for inkasso vil blive fastsat til nul, og at der kun vil blive anvendt forældelsesfrister på tre år eller 10 år (for renter, omkostninger og gebyrer henholdsvis hovedstol).³⁷

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i hovedkonklusionerne i det juridiske notat og er enig i, at banken ikke bliver stillet bedre over for kunden efter betaling i henhold til garantien end Nordea Kredit var.

Den uvildige undersøger er enig i, at den beskrevne remedieringstilgang for dette issue effektivt vil remediere en eventuel overopkrævning.

³⁷ Der henvises til afsnit 4.4.2 "Metode for Batch 6" for yderligere oplysninger om bankens remedieringstilgang vedrørende issue 26.

4.2.7.5. Issue 31A – Ubertigede tilbageførsler (Nordea Prioritet)

Nordea Prioritet-produktet omfatter to konti, en lånekonto (sikret ved pant i fast ejendom) og en transaktionskonto. Når en kunde misligholder betaling af ydelsen på sin lånekonto, blev et eventuelt beløb på transaktionskontoen brugt til at betale ydelsen på lånekontoen.

Dette issue vedrører sager, hvor en ydelse, der blev overført fra transaktionskontoen til lånekontoen, medførte, at transaktionskontoen blev overtrukket. I sådanne sager skal banken i henhold til sine interne retningslinjer tilbageføre ydelsen fra transaktionskontoen, hvilket medfører, at det er lånekontoen, der er misligholder (overtrukket), og ikke transaktionskontoen. I nogle tilfælde har bankens sagsbehandlere imidlertid undladt at tilbageføre sådanne betalinger.

Banken vurderede oprindeligt, at dette issue ikke havde økonomiske konsekvenser for kunderne, da bankens inkassomedarbejdere, efter at have modtaget en sag der var blevet behandlet forkert, havde sendt den tilbage til den pågældende filial af banken til berigtigelse og tilbageførsel. Desuden er rentesatserne på kontiene identiske, og kunden betaler således kun renter svarende til forskellen mellem hovedstolen på lånekontoen og beløbet på transaktionskontoen.

I 1. kvartal 2023 indførte banken en ny rykkerproces, hvorefter der skal foretages en tilbageførsel senest på "dag 18", hvis et overtræk på transaktionskontoen ikke er betalt af kunden.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvidende undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og har følgende bemærkninger vedrørende issue 31A:

- 1) Bankens ret/forpligtelse til at foretage en tilbageførsel
- 2) Tidspunktet for en tilbageførsel foretaget af banken
- 3) Indsigelser fra en kunde mod en tilbageførsel
- 4) Rentesatser for Nordea Prioritet-produktet
- 5) Ny rykkerprocedure fra 1. kvartal 2023
- 6) Omklassificering af issue
- 7) Remedieringsmetode
- 8) Kommunikation med kunder

1) Retten/forpligtelsen til at foretage en tilbageførsel

Det juridiske notat vedrører bankens ret/forpligtelse til at tilbageføre betalinger fra transaktionskontoen til lånekontoen. I notatet konkluderes det, at banken ikke er forpligtet til at tilbageføre sådanne transaktioner. Det konkluderes desuden, at banken generelt havde ret til at tilbageføre sådanne transaktioner, men det bemærkes, at retsgrundlaget for tilbageførsel af transaktioner er klarere i nogle sager end i andre. Det fastslås imidlertid i notatet, at det følger af Det finansielle ankenævns praksis, at tilbageførsler skal foretages inden for rimelig kort tid (sandsynligvis et par dage til en uge) efter transaktionens gennemførelse. Kunderne kan gøre indsigelse mod en tilbageførsel, men kan dog miste adgangen for at gøre indsigelse mod en tilbageførsel, efter at være blevet informeret om tilbageførslen.

2) Tidspunktet for en tilbageførsel foretaget af banken

Det fremgår af notatet, at banken ikke har oplyst, hvor hurtigt en tilbageførsel foretages af banken mellem Nordea Prioritet-konti. Det fremgår også, at ingen konkrete sager er blevet vurderet.

Forespurgt herom af den uvildige undersøger, har banken bekræftet, at issue 31A kan indebære, at inddrivelsen af det sikrede lån på lånekontoen er indledt for tidligt eller på grundlag af en for høj gæld (da en tilbageførsel var uberettiget), og at en kunde derfor muligvis er blevet påvirket økonomisk.

3) Indsigelser fra kunder mod en tilbageførsel

Det fremgår af det juridiske notat, at banken ikke har oplyst, om der er kunder, der har gjort indsigelse mod tilbageførsler af transaktioner mellem Nordea Prioritet-konti.

Den uvildige undersøger har ikke vurderet eventuelle situationer, hvor en kunde har gjort indsigelse mod en tilbageførsel foretaget af banken, da den uvildige undersøger antager, at sådanne sager behandles individuelt eller vil være omfattet af bankens remedieringsprincipper for uberettigede tilbageførsler.

4) Rentesatser for Nordea Prioritet-produktet

Den uvildige undersøger anmodede banken om at bekræfte, at kunderne vil blive opkrævet det samme beløb i alt, uanset om der foretages en tilbageførsel (idet der ses bort fra evt. problemer vedrørende tidspunktet for en sådan tilbageførsel). Banken har svaret, at overtræksrenten er den samme for transaktionskonti og lånekonti, og at det derfor ikke umiddelbart har nogen betydning for kunden, om der er foretaget en tilbageførsel eller ej.

Efter anmodning har banken fremlagt to eksempler (ét, hvor tilbageførslen er håndteret korrekt, og ét, hvor tilbageførslen er håndteret forkert).

For så vidt angår eksemplet vedrørende korrekt håndtering, oplyste banken, at "*det ser ud til, at et rykkergebyr ved en fejl blev debiteret transaktionskontoen og efterfølgende justeret via lånekontoen – dette er en fejl*".

Banken har oplyst, at det nævnte rykkergebyr blev opkrævet på transaktionskontoen på grund af en manuel fejl, og at denne fejl ikke er omfattet af andre issues. Fejlen medførte imidlertid ingen fejl-opkrævning af rykkergebyrer. Rykkergebyret skulle have været debiteret lånekontoen i stedet, og fejlen har ingen umiddelbare økonomiske konsekvenser for kunden, da kunden ville blive opkrævet det samme beløb i alt uanset fejlen.

5) Rykkerprocedure fra 1. kvartal 2023

Banken har meddelt den uvildige undersøger, at der fra 1. kvartal 2023 er indført en rykkerprocedure i banken, der giver mulighed for tilbageførsel på "dag 18" fra datoen for overtræk på transaktionskontoen.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger om antallet af dage fra transaktionens gennemførelse til tilbageførslen har banken meddelt den uvildige undersøger, at banken agter at indføre en ny

rykkerprocedure for at reducere antallet af dage mellem transaktionens gennemførelse og tilbageførslen fra 18 dage til en kortere periode.

Den uvildige undersøger henviser til praksis fra Det finansielle ankenævn, hvorefter tilbageførsler skal foretages inden for rimelig kort tid (sandsynligvis et par dage til en uge), og bemærker, at banken har bekræftet, at den vil "*tage hensyn til de juridiske overvejelser vedrørende tilbageførsel af betalinger*", når den fastlægger procedureændringen.

6) Omklassificering af issue

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken bekræftet, at issue 31A vil blive omklassificeret som et issue, der kan have haft økonomiske konsekvenser for kunden.

7) Remedieringsmetode

Med henblik på remediering vil banken anse tilbageførsler foretaget inden for en periode på syv dage for retmæssige. Den uvildige undersøger har ikke vurderet, om dette vil blive anset for acceptabelt af Det finansielle ankenævn eller de danske domstole, hvis en kunde beslutter sig for at gøre indsigelse mod denne periode som acceptabel.

Alle kunder, hvis konti har været omfattet af en tilbageførsel foretaget senere end syv dage efter det relevante overtræk på transaktionskontoen, vil være omfattet af remedieringen. En kundes betaling af beløbet for en uberettiget tilbageførsel (inklusive renter og omkostninger i forbindelse hermed) vil blive betragtet som uberettiget i forhold til remediering.

Den uvildige undersøger og banken er enige, jf. 6) ovenfor, om, at dette issue kan have haft økonomiske konsekvenser for en kunde eller en tredjepart. Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken oplyst, at den ikke har tilstrækkelige oplysninger til at fastslå størrelsen af et eventuelt afledt tab, som en kunde (eller en tredjepart) har lidt som følge heraf. For så vidt angår bankens planlagte kommunikation med kunderne henvises til punkt 8) nedenfor.

Den uvildige undersøger bemærker, at i tilfælde af at en betaling (inden for området for remediering) fra en kunde er opnået gennem retslige skridt vedrørende sikkerhedsstillelse og universalforfølgning, som beskrevet i issue 6B, skal remedieringen være i overensstemmelse med remedieringsmetoden i issue 6B.

8) Kommunikation med kunder

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken bekræftet, at bankens information til kunderne vil indeholde udtrykkelig information om, at kunden (eller en tredjepart) kan have oplevet afledte økonomiske konsekvenser, men at banken ikke kan vurdere disse afledte økonomiske konsekvenser, og at kunden derfor kan kontakte banken, hvis kunden mener, at der er opstået et sådant tab, der overstiger den kompensation, som banken har betalt.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i, at såfremt banken har tilbageført en transaktion, som på baggrund af praksis fra Det finansielle ankenævn vil kunne anses for at have været gennemført for sent, kan det muligvis have haft direkte eller afledte økonomiske konsekvenser for kunden (og tredjeparter). Som følge heraf kan issue 31A have haft økonomiske konsekvenser, og den uvildige undersøger er derfor enig i omklassifikationen.

Specifikt vedrørende renter (uanset tidspunktet for en tilbageførsel) har banken gentagne gange oplyst, at issue 31A ikke har haft økonomiske konsekvenser for kunden. På baggrund af det juridiske notat og de supplerende og præciserende spørgsmål fra den uvildige undersøger samt bankens svar herpå, er den uvildige undersøger, for så vidt angår renter, enig i, at issuet ikke har haft økonomiske konsekvenser for kunden, forudsat tilbageførslen er sket inden for rimelig kort tid.

For så vidt angår den rykkerproces, som banken indførte i 1. kvartal 2023, hvor der er mulighed for tilbageførsel på "dag 18" fra datoen for overtræk på lånekontoen, har den uvildige undersøger noteret, at banken har til hensigt at ændre denne proces til en kortere periode. Den uvildige undersøger henviser til praksis fra Det finansielle ankenævn.

Den uvildige undersøger finder, at bankens planlagte metode til remediering af dette issue i tilstrækkelig grad vil remediere ethvert direkte tab. Den uvildige undersøger bemærker dog, at alene tilbageførsler, der er foretaget senere end en periode [REDACTED], vil være omfattet af remedieringen. Den uvildige undersøger kan ikke vurdere, om Det finansielle ankenævn eller domstolene vil acceptere en periode [REDACTED], og finder, at det ikke kan udelukkes, at domstolene eller ankenævnet vil nå frem til en anden konklusion, hvis de skulle træffe afgørelse herom.

For så vidt angår eventuelle afledte økonomiske konsekvenser for kunden (eller en tredjepart), finder den uvildige undersøger, at bankens information til kunderne skal indeholde udtrykkelig information om, at kunden (eller en tredjepart) kan have oplevet afledte økonomiske konsekvenser, som banken ikke kan vurdere, og at kunden derfor kan kontakte banken, hvis kunden har lidt et tab, der overstiger den compensation, som banken har betalt. Banken er enig i dette informationsniveau til kunderne.

4.2.7.6. Issue 31B – Fejlagtig sammenlægning af to konti til én (Nordea Prioritet)

Nordea Prioritet-produktet omfatter to konti, en lånekonto (sikret ved pant i fast ejendom) og en transaktionskonto. Når en kunde misligholder betaling af ydelsen på sin lånekonto, blev et eventuelt beløb på transaktionskontoen brugt til at betale ydelsen på lånekontoen.

I nogle tilfælde af kundens misligholdelse, hvor der ikke var tilstrækkelige midler på transaktionskontoen, blev transaktionskontoen (med overtræk) som følge af bankens fejl i den manuelle behandling sammenlagt med lånekontoen, som alternativ til en tilbageførsel som beskrevet i issue 31A. I nogle tilfælde ville

overtrækket på transaktionskontoen også omfatte andre betalinger foretaget af kunden, hvilket ville øge overtrækket på transaktionskontoen.

Den uvildige undersøger forstår, at der i 2013 blev implementeret et "system", der forhindrer, at dette issue opstår, og at dette issue derfor kun burde være opstået før 2014.

Sammenlægningen af konti kan have medført tab af oplysninger, f.eks. vedrørende forældelse, hovedstol og renter.

Som følge heraf kan banken have inddrevet forældede gældskomponenter fra kunderne, og kunderne kan også have været udsat for uberettiget rentetilskrivning.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og de dokumenter, der henvises til deri.

I notatet fremgår det, at sammenlægning af konti var en forkert fremgangsmåde, og at dette kan have medført, at der er tilskrevet en forkert rentesats, at forældede beløb er blevet opkrævet, eller at der er blevet tilskrevet renter af forældede beløb.

Det bemærkes også, at der kunne være opstået andre afledte issues, såsom opkrævning af forkerte sagsomkostninger, forkerte indberetninger til skattemyndighederne osv.

Det er karakteristisk for en sammenlægning, at overtrækket på transaktionskontoen overføres til lånekontoen (sikret ved pant i fast ejendom), og den uvildige undersøger finder, at sammenlægningen af konti i denne henseende svarer til en tilbageførsel, der er foretaget som beskrevet i issue 31A.

Den uvildige undersøger henviser i denne forbindelse til den tidsramme, der er beskrevet i issue 31A (dvs. at tilbageførsler i henhold til praksis fra Det finansielle ankenævn skal foretages inden for rimelig kort tid, sandsynligvis et par dage til en uge). Hvis en sammenlægning, som omtalt i dette issue 31B, blev gennemført senere end det nævnte tidsrum, finder den uvildige undersøger, at sammenlægningen kunne være gennemført "for sent" og med et beløb, der var "for stort". Konsekvensen heraf er, at inddrivelsen hos kunden af den sikrede gæld på lånekontoen kunne være indledt for tidligt eller med et for højt beløb (og – som følge af sammenlægningen – nu sikret ved pant i fast ejendom).

Banken har oplyst, at den periode, der går fra et overtræk på transaktionskontoen til en sammenlægning på lånekontoen, ikke kan vurderes generelt og har varieret fra sag til sag.

Banken har anerkendt lighederne mellem en sammenlægning (som omtalt i issue 31B) og en tilbageførsel (som omtalt i issue 31A) og vil tilpasse sin remediering af issue 31B til remedieringsmetoden for issue 31A, jf. afsnit 4.2.7.5.

Alle kunder, hvis konti har været omfattet af en sammenlægning foretaget mere end syv dage efter det relevante overtræk på transaktionskontoen, vil være omfattet af remedieringen. En kundes betaling af

beløbet for en uberettiget sammenlægning (inklusive renter og omkostninger i forbindelse hermed) vil blive betragtet som uberettiget i forhold til remediering.

Den uvildige undersøger og banken er enige om, at dette issue kan have haft afledte økonomiske konsekvenser for en kunde eller en tredjepart. Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken oplyst, at den ikke har tilstrækkelige oplysninger til at fastslå størrelsen af et eventuelt afledt tab, som en kunde (eller en tredjepart) måtte have lidt.

Den uvildige undersøger bemærker, at i tilfælde af at en betaling (inden for området for remediering) fra en kunde er opnået gennem tvangsauktion og universalforfølgning, som beskrevet i issue 6B, skal remedieringen være i overensstemmelse med remedieringsmetoden i issue 6B.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken bekræftet, at bankens information til kunderne vil indeholde udtrykkelig information om, at kunden (eller en tredjepart) kan have oplevet afledte økonomiske konsekvenser, men at banken ikke kan vurdere disse afledte økonomiske konsekvenser, og at kunden derfor kan kontakte banken, hvis kunden mener, at der er opstået et sådant tab, der overstiger den kompensation, som banken har betalt.

Den uvildige undersøger bemærker, at sammenlægning kunne have fundet sted inden lånets opsigelse. Den uvildige undersøger forstår, at remedieringsmetoden for dette issue vil sikre, at al transaktionshistorik er tilgængelig, uanset hvornår sammenlægningen fandt sted. Der henvises til afsnit 4.4.2, "Metode for Batch 6" vedrørende issue 31B og 31C.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i hovedkonklusionerne i det juridiske notat.

Den uvildige undersøger finder, at bankens planlagte metode til remediering af dette issue i tilstrækkelig grad vil remediere ethvert direkte tab for kunden. Den uvildige undersøger bemærker dog, at kun sammenlægninger, der er opstået efter en periode på syv dage, vil være omfattet af remedieringen. Den uvildige undersøger kan ikke vurdere, om Det finansielle ankenævn eller domstolene vil acceptere en periode på syv dage, og finder, at det ikke kan udelukkes, at domstolene eller ankenævnet vil nå frem til en anden konklusion, hvis de skulle træffe afgørelse om dette tidsmæssige aspekt.

For så vidt angår eventuelle afledte økonomiske konsekvenser for kunden er den uvildige undersøger og banken enige i, at bankens information til kunderne skal indeholde udtrykkelig information om, at kunden (eller en tredjepart) kan have oplevet afledte økonomiske konsekvenser, men at banken ikke kan vurdere disse afledte økonomiske konsekvenser, og at kunden derfor kan kontakte banken, hvis kunden har lidt et tab, der overstiger den kompensation, som banken har betalt.

4.2.8. Kohorte 4 – Dækning af gæld

Kohorte 4 omfatter problemer med fejlagtig fordeling af indbetalinger til dækning af gæld. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, systembegrænsninger og utilstrækkelige processer, hvor indbetalinger til banken ikke har været kommunikeret til DCA'erne, hvorefter DCA'erne har inddrevet allerede betalte beløb, en forkert "makro" ved beregning af opkrævede omkostninger samt, at dækningsrækkefølgen vedrørende hovedstol og renter ikke har været i overensstemmelse med det aftalte. Hvert issue beskrives nærmere i de følgende underafsnit.

Tabel 1717 giver et overblik over de issues, der er omfattet af Kohorte 4.

Tabel 1717: Kohorte 4 – Oversigt over issues

Issue	Beskrivelse og årsag til overopkrævning
4	Tilbagebetalinger til Nordea ikke indberettet til DCA
25	Overtræk og lovgivning fra 2020
28	Manglende opfølgning på kundeaftaler
29	Dækningsrækkefølge i betalingsordninger
32	Bagatelgrænser

4.2.8.1. Issue 4 – Tilbagebetalinger til Nordea ikke indberettet til DCA

Dette issue er opstået i tilfælde, hvor banken har engageret et eksternt DCA eller en ekstern advokat til at inddrive gæld på sine vegne. I nogle tilfælde har banken efter at have overført sagen til DCA eller en ekstern advokat modtaget betalinger fra kunden, men undladt at indberette disse betalinger til DCA'et eller advokaten. Som følge heraf fortsatte DCA'et eller advokaten med at inddrive gælden, som om betalingerne ikke var blevet foretaget, hvilket kan have ført til overopkrævning.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 12. juni 2024 og de dokumenter, der henvises til deri.

Efter gennemgang af dokumenterne anmodede den uvildige undersøger banken om at bekræfte, at den overopkrævning, der er forårsaget af dette issue, ikke er begrænset til de ikke-indberettede kundebetalinger, men også kan omfatte for høje renter og gebyrer, som kan være opkrævet på grundlag af forkerte saldi på konti hos DCA'erne og hos de eksterne advokater.

Banken bekræftede denne opfattelse og svarede, at remedieringstilgangen også vil tage højde for konsekvenserne af disse forhold. Konkret oplyste banken, at for alle fordringer, der behandles af DCA'erne, vil både renter (uanset om der er indgået en aftale med kunden eller ej) og udenretlige inkassoomkostninger blive sat til nul i genberegningen.

For fordringer, der behandles af eksterne advokater, vil renter og gebyrer blive sat til nul, såfremt der er indgået forligsaftale med kunden om fordringen. I sager der behandles af eksterne advokater, hvor

der ikke er indgået forlig med kunden, vil der blive anvendt en genberegnet rente, og gebyrer vil generelt blive fjernet i genberegningen.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue og er enig i, at de ovenfor beskrevne remedieringsprincipper, dvs. fjernelse eller genberegning af alle renter på grundlag af den genberegnete gæld (hvis relevant) og fjernelse af alle gebyrer, er tilstrækkelige til at løse dette issue ud fra et juridisk perspektiv.

4.2.8.2. Issue 25 – Overtræk og lovgivning fra 2020

Dette issue vedrører lån til forbrugerkunder. Fra den 1. juli 2020 indførtes i Lov om forbrugslånsvirksomheder³⁸ en begrænsning af de omkostninger, herunder renter, som en kredit-/långiver kan opkræve af en forbruger. Disse omkostninger, inklusive renter, må ikke overstige 100 % af hovedstolen, hvilket reelt fastsætter et "omkostningsloft". Der er således et maksimumsbeløb, som en forbruger kan blive forpligtet til at tilbagebetale. Reglen gælder for låne- og kreditaftaler med privatkunder, der er indgået fra den 1. juli 2020.

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED] Dette kan have medført forkerte beregninger, som derefter blev indberettet til det eksterne DCA, der håndterede fordringen.

I tilfælde, hvor kunden havde betalt et højere beløb i omkostninger og renter end det, som banken havde oplyst til DCA'et, kunne DCA'ets fortsatte opkrævning af omkostninger og renter derfor medføre en overskridelse af omkostningsloftet. Ifølge forarbejderne til lov om forbrugslånsvirksomheder skal alle betalinger, der overstiger omkostningsloftet, tilbagebetales til kunden.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 18. september 2024.

Det fremgår af det juridiske notat, at de potentielt berørte kunder er forbrugerkunder. I det juridiske notat er disse defineret som kunder, der er forbrugere i lovens forstand, og som er omfattet af bankens generelle vilkår for privatkunder.

Det fremgår af det juridiske notat, at en aftale indgået efter den 1. juli 2020, hvorved en kreditaftale, der oprindeligt blev indgået før den 1. juli 2020, forlænges, vil blive betragtet som en ny kreditaftale og dermed være omfattet af "omkostningsloftet" [den uvildige undersøgelsers understregning].

³⁸ Lovbekendtgørelse 2025-02-02 nr. 115 om forbrugslånsvirksomheder.

Det præciseres endvidere, at en vurdering af, hvornår en kreditaftale indgås før den 1. juli 2020 kan være omfattet af "omkostningsloftet", hvis en sådan aftale er ændret efter den 1. juli 2020, ikke analyseres nærmere i notatet [den uvildige undersøgelsers understregning].

Banken har meddelt den uvildige undersøger, at remedieringen af issue 25 vil omfatte alle forbrugersager, hvor låne- eller kreditaftaler er indgået efter den 1. juli 2020, eller hvor der er konstateret en forlængelse eller ændring af aftalen efter den 1. juli 2020. Dermed vil alle aftaler, der forlænges eller ændres efter den 1. juli 2020, være omfattet af remedieringen.

Desuden har banken meddelt den uvildige undersøger, at "omkostningsloftet" vil blive indarbejdet i bankens remediering for alle Batches. "Omkostningsloftet" beregnes på grundlag af det oprindelige lån eller kreditbeløb, og omkostningerne beregnes som de genberegnete omkostninger, gebyrer og renter (i relation til andre issues) sammen med eventuelle omkostninger, gebyrer og renter, der er opkrævet uden for inkasso.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue og bankens ovenfor beskrevne remedieringstilgang.

Med hensyn til identifikationen af berørte kunder bemærker den uvildige undersøger, at det i lov om forbrugslånsvirksomheder fastsatte omkostningsloft finder anvendelse på aftaler med *forbrugere*, dvs. personer, der primært handler uden for deres erhverv. Den uvildige undersøger er enig i ovenstående udsagn, hvorefter kunder, som er omfattet af bankens generelle vilkår for privatkunder, skal betragtes som forbrugere i henhold til lov om forbrugerlånsvirksomheder, da valget af bankens generelle vilkår for privatkunder må afspejle formålet med lånet eller kreditten (dvs. om det er udstedt til private eller erhvervsmæssige formål).

4.2.8.3. Issue 28 – Manglende opfølgning på kundeaftaler

Dette spørgsmål vedrører tilfælde, hvor banken har indgået midlertidige tilbagebetalingsaftaler med kunder, der har misligholdt deres forpligtelser. Sådanne aftaler indebærer normalt, at kunden i en bestemt periode betaler nedsatte ydelser, mens renter suspenderes.

I nogle sager med midlertidige aftaler har banken undladt at følge op efter aftalens udløb, hvilket har medført, at kunden fortsat har betalt de nedsatte ydelser, hvorved aftalen reelt er blevet forlænget uden kundens udtrykkelige accept.

Desuden har banken i nogle tilfælde opkrævet renter af fordringer med midlertidige tilbagebetalingsaftaler, enten fordi banken har opkrævet renter i strid med aftalen, eller fordi aftalen ikke indebar suspension af renter.

Selv i tilfælde, hvor den midlertidige aftale ikke indeholdt bestemmelse om suspension af rentetilskrivningen, kan bankens opkrævning af renter have været uretmæssig, idet de ydelser, som kunden betalte, i nogle tilfælde var mindre end de påløbne renter, hvilket medførte, at gælden voksede, selv om kunden betalte over en periode. I sådanne tilfælde kan banken have været forpligtet til at afskrive betalinger på de nyeste og ikke de ældste påløbne renter.



Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og de dokumenter, der er nævnt deri, herunder et eksempel på en midlertidig aftale fremlagt af banken.

Det juridiske notat fokuserer primært på sager, hvor der er opkrævet renter i overensstemmelse med midlertidige aftaler. Det anføres – med en vis usikkerhed – at der kan argumenteres for, at banken under visse omstændigheder vil være forpligtet til at afskrive indbetalinger på de senest tilskrevne renter, hvis banken gennem en "længere periode" har modtaget indbetalinger, der ikke dækker den løbende rentetilskrivning på gælden. Dette synspunkt understøttes af juridisk litteratur og en afgørelse fra Pengeinstitutankenævnet.³⁹ I det juridiske notat konkluderes det, at der er en vis usikkerhed om retsstillingen for privatkunder og en endnu større usikkerhed for erhvervskunder.

Med hensyn til midlertidige aftaler, hvor renten er blevet suspenderet, og kunders betalinger kun er blevet anvendt til at nedskrive hovedstolen, fastslås det i det juridiske notat, at der ikke er risiko for overopkrævning og heller ingen risiko for, at banken har handlet i strid med reglerne om god skik, selv om banken har modtaget betaling efter udløbet af den midlertidige aftale. Dette er baseret på en vurdering af, at alle betalinger fra kunder i sådanne tilfælde reelt ville have nedbragt gælden, og at banken ikke er forpligtet til at eftergive gæld.

Som følge af usikkerheden omkring behandlingen af sager, hvor der er blevet opkrævet renter i henhold til midlertidige aftaler, anmodede den uvildige undersøger om oplysninger om den påtænkte remedieringstilgang med hensyn til dette aspekt af issue 28. Banken har meddelt, at ved genberegningen vil alle betalinger modtaget fra kunder, med hvem der er indgået en midlertidig aftale, kun blive anvendt til at dække hovedstolen, hvilket betyder, at eventuelle renter vil blive fjernet. Banken oplyste endvidere, at dette vil gælde for sager med midlertidige aftaler uanset deres varighed, og uanset om de er indgået før eller efter 2018.

³⁹ Denne opfattelse er en afvigelse fra hovedreglen om, at kreditor har ret til at vælge, hvilken del af gælden en indbetaling skal anvendes til dækning af.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i det juridiske notat og de usikkerheder, der er anført heri vedrørende bankens forpligtelse til at anvende betalingerne til at dække de senest tilskrevne renter.

Den uvildige undersøger bemærker dog, at remedieringstilgangen vil fjerne alle renter på gæld, der er omfattet af midlertidige aftaler. Desuden er den uvildige undersøger enig i, at der ikke anses at være nogen risiko for overtrædelse af reglerne om god skik ved at indgå midlertidige aftaler, hvor renterne suspenderes, selv om en kunde ender med at betale små beløb på en betydeligt større hovedstol over flere år.

4.2.8.4. Issue 29 – Dækningsrækkefølge i betalingsordninger

Dette issue opstod i sager med forligsaftaler mellem banken og en kunde og vedrører hvilken del af gælden (hovedstolen, renter og gebyrer/omkostninger) eller hvilken gæld (blandt flere gældsforhold), der først skulle dækkes af kundens betalinger i henhold til forliget. Dette omfatter to situationer:

- I situation A afskrev banken indbetalinger på gældskomponenter i strid med den fordeling, der var aftalt i en forligsaftale med kunden, herunder som følge af at banken sammenlagde omkostninger med hovedstolen. Kundens indbetalinger kan derfor være blevet anvendt til at dække gældskomponenter, der ellers ville være blevet forældet. Kunden er derfor blevet overopkrævet.
- I situation B havde kunden flere misligholdte lån eller kreditter, og der var aftalt en rækkefølge for fordelingen af indbetalinger mellem disse gældsforhold, som ikke var til fordel for kunden. Dette kan have medført et tab for kunden.

Den uvildige undersøger erfarer, at begge situationer skyldtes manuelle fejl som følge af utilstrækkelige procedurer og systemer.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 4. september 2024 og de dokumenter, der henvises til deri, herunder to eksempler på forligsaftaler fremlagt af banken.

Vedrørende situation A fremgår det af det juridiske notat, at den aftalte afskrivningsrækkefølge på forskellige gældskomponenter skal overholdes, og at afklaring af vilkårene i en sådan aftale vil være underlagt en fortolkning af ordlyden i den enkelte forligsaftale.

Vedrørende situation B fremgår det af det juridiske notat, at en fordringshaver som hovedregel kan vælge, hvilket gældsforhold en betaling skal anvendes til dækning af, hvis skylderen ikke har truffet noget valg. I nogle tilfælde kan banken dog være forpligtet til at afskrive en betaling på det lån eller den kredit, der er mest byrdefuld for skyldneren, hvis skyldneren har en "klar interesse" i at betale en bestemt restance frem for en anden.

Disse forhold er omfattet af reglerne om god skik⁴⁰, som fastslår, at banken har pligt til at give kunden tilstrækkelig rådgivning om tilbagebetalingsrækkefølgen og tilgodese kundens åbenlyse interesser.

Desuden har banken på den uvildige undersøgels anmodning præciseret sin remedieringstilgang for kunder, der er berørt af situation B, og bekræftet, at renterne i remedieringsberegningen sættes til nul på konti, der er berørt af situation B (eller en anden minimumsrente, der er identisk for alle kundens konti), hvorved en potentiel ulempe for kunden ved at have afviklet én fordring før en anden fjernes.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue.

Den uvildige undersøger er enig i, at bankens remedieringstilgang, herunder fjernelse af uretmæssige gebyrer og omkostninger, fastsættelse af rentesatsen til nul (eller en anden minimumsrentesats, der er identisk for alle kundens konti) og anvendelse af betalinger til de senest forfaldne gældskomponenter i tilfælde af forlig, vil remediere dette issue.

For så vidt angår situation B, er den uvildige undersøger enig i, at ved at fastsætte rentesatsen til nul eller anvende en identisk minimumsrentesats på alle kundens konti, vil kunden ikke længere have en "klar interesse" i at afvikle en fordring/restance før en anden. Ved denne remedieringstilgang vil således ethvert direkte tab, som kunden har lidt som følge af bankens eventuelle overtrædelse af reglerne om god skik, som beskrevet ovenfor, blive remedieret.

4.2.8.5. Issue 32 – Bagatelgrænser

Dette issue opstod, når en kunde havde foretaget den sidste tilbagebetaling til banken på sin gæld, men hvor betalingen oversteg det skyldige beløb, således at der blev tilbagebetalt for meget til banken. Dette kunne forekomme som følge af enten en automatisk overførsel eller en overførsel mellem konti.

I sådanne tilfælde har banken anvendt en bagatelgrænse på op til 1.000 kr., således at beløb i kundens favør på mindre end 1.000 kr. ikke ville blive tilbagebetalt til kunden, men i stedet overført til en intern konto tilhørende banken.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. juli 2024 og de standardvilkår, der henvises til deri.

Det fremgår af det juridiske notat, at banken ikke har ret til at modtage et højere beløb end det, der skyldes i henhold til de aftalte kontraktvilkår og i overensstemmelse med lovgivningen.

⁴⁰ Se afsnit 8 i bekendtgørelse nr. 330 af 2016 om god skik for finansielle virksomheder.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue.

Den uvildige undersøger erfarer, at den metode, der er anvendt til Batch 2, indeholder logik til at remediere dette issue, se nærmere i *afsnit 4.4.2*.

4.2.9. Kohorte 5 – Gældsdeling og sikkerhedsstillelse

Som nærmere beskrevet i de følgende underafsnit indeholder Kohorte 5 issues vedrørende behandlingen af fordringer mod kautionister, medskyldnere og tredjemandspantsættere.

Den uvildige undersøger bemærker, at remedieringen af issues i Kohorte 5 alle er en del af Batch 6. De følgende underafsnit indeholder en beskrivelse af hvert issue og den remedieringstilgang, som banken agter at anvende for at løse disse issues.

Tabel 1818 giver et overblik over de issues, der er omfattet af Kohorte 5.

Tabel 1818: Kohorte 5 – Oversigt over issues

Issue	Beskrivelse og årsag til overopkrævning
30	Manglende revurdering af værdien af tredjemandspant
34A	Kautionister
34B	Overopkrævning af gæld, der var forældet i aftalens løbetid
34C	Forkert fortsat inddrivelse af gæld fra en kautionist, efter at skyldneren har opfyldt en akkordaftale
34D	Utilstrækkelig information til kautionister
36	Risiko for, at opdeling af gæld i flere konti, medfører overopkrævning

4.2.9.1. Issue 30 – Manglende revurdering af værdien af tredjemandspant

Dette issue vedrører tilfælde, hvor en tredjemandspantsætter har stillet sikkerhed for en skyldners lån eller kredit, og hvor tredjemandspantsætteren ikke hæfter for et højere beløb end værdien af tredjemandspantet. I nogle tilfælde har banken og tredjemandspantsætteren efter skyldnerens misligholdelse aftalt, at tredjemandspantsætteren skal foretage en kontant betaling til banken i stedet for at lade tredjemandspantet realisere.

Ved fastsættelsen af det kontante beløb, som tredjemandspantsætteren skal betale, har banken i nogle tilfælde anmodet tredjemandspantsætteren om at betale et beløb svarende til den sikrede del af gælden på det tidspunkt, hvor tredjemandspantet blev stillet (eller den resterende gæld, som skyldneren skylder). I stedet skulle tredjemandspantsætteren have betalt det beløb, som tredjemandspantet var værd (for banken) på det tidspunkt, hvor aftalen om kontant betaling blev indgået med tredjemandspantsætteren. Ovenstående har medført, at banken har overopkrævet i tilfælde, hvor den faktiske værdi af tredjemandspantet var lavere end den oprindelige værdi.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 25. september 2024.

Derudover har den uvildige undersøger gennemgået visse pantsætningsaftaler og et udkast til et opsigelsesbrev vedrørende et tredjemands pant "Vi op siger din sikkerhedsstillelse...i henhold til konto nr." dateret 20. oktober 2023.

Datatilgængelighed

For så vidt angår datatilgængelighed har banken oplyst, at den i nogle tilfælde, hvor der er mere end én kunde tilknyttet en konto (i alt for ca. 4.300 kunder), har digitale data om kundens rolle, dvs. at banken på grundlag af de digitale data kan fastslå, om en kunde var en tredjemandspantsætter, en kautionist eller en skyldner. Af disse 4.300 sager er 1.800 kunder identificeret som kautionister⁴¹, og maksimalt⁴² 2.500 kunder er identificeret som potentielle tredjemandspantsættere.

For en anden kundegruppe (ca. 4.800 kunder) – som beskrevet nærmere i *afsnit 4.2.9.2* nedenfor – har banken imidlertid ingen digitale data om kundens rolle. Hvis en tredjemandspantsætter (fejlagtigt) har fået ændret rolle til skyldner i bankens system før 2015, eller hvis en sag er blevet lukket før 2015, er det derfor ikke muligt for banken at udlede af de digitale data, at skyldneren tidligere var en tredjemandspantsætter. For disse ca. 4.800 kunder (som potentielt kan være tredjemandspantsættere og dermed være omfattet af issue 30) vil banken udsende informationsbreve, men også manuelt forsøge at fastslå, om de var tredjemandspantsættere.

Endelig har banken oplyst, at issue 30 ikke er et systematisk issue for Nordea Kredit-sager, dvs. at issueet kun gælder for Nordea Danmark-sager.

Remedieringstilgang til issue 30

Banken har fremlagt sin remedieringstilgang for issue 30.

Banken har oplyst, at det ikke er muligt for banken at revurdere værdien af tredjemands pantet (for banken) med tilbagevirkende kraft. Som følge heraf vil tredjemandspantsætteres gæld blive fastsat til nul, og alle betalinger modtaget fra tredjemandspantsættere vil blive betragtet som overopkrævning.

Desuden har banken fremlagt følgende tilgang til fordeling/afskrivning af betalinger:

Hvis det er muligt for banken at fastslå, hvilke betalinger der stammer fra skyldneren, og hvilke betalinger der stammer fra tredjemandspantsætterne, vil kun betalinger modtaget fra tredjemandspantsætteren blive betragtet som overopkrævning fra tredjemandspantsætteren.

Hvis det derimod ikke er muligt for banken at fastslå, hvilke betalinger der stammer fra skyldneren, og hvilke betalinger der stammer fra tredjemandspantsætteren, betragtes alle betalinger, som banken

⁴¹ Issues vedrørende kautionister er nærmere beskrevet i afsnit 4.2.9.2.

⁴² Banken har oplyst, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at skelne mellem tredjemandspantsættere og pantsættere for egen gæld, og at 2.500 derfor er det maksimale omfang for dette issue. Banken har bekræftet, at tredjemandspantsættere vil blive identificeret enten ved hjælp af yderligere dataundersøgelser eller ved hjælp af manuel kontrol.

modtager i forbindelse med inkasso, som betalinger modtaget fra tredjemandspantsætteren (op til et beløb svarende til det beløb, der er aftalt i betalingsaftalen med tredjemandspantsætteren).

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i konklusionerne i det juridiske notat, hvori det fastslås, at der burde have været foretaget en revurdering af tredjemandspantet på det tidspunkt, hvor aftalen om kontant betaling med tredjemandspantsætteren blev indgået, som beskrevet ovenfor.

Som det også fremgår af det juridiske notat, er retsgrundlaget herfor imidlertid noget uklart i dansk ret. Det kan derfor ikke udelukkes, at domstolene ville nå frem til en anden konklusion, hvis de skulle træffe afgørelse herom. Da ovenstående juridiske konklusioner og den fremlagte remedieringstilgang imidlertid – i overensstemmelse med bankens generelle remedieringsprincipper – indeholder den mest fordelagtige fortolkning for kunden, er den uvildige undersøger enig i, at den påtænkte remedieringstilgang vil løse dette issue for de maksimalt 2.500 kunder, hvor banken er i stand til (digitalt) at identificere de potentielt berørte tredjemandspantsættere.

For så vidt angår de 4.800 sager (hvor banken vil forsøge at fastslå kundens rolle gennem en manuel gennemgang eller yderligere oplysninger fra kunden), vurderer den uvildige undersøger dog, at der vil være en risiko for underkompensation, men anerkender, at bankens remedieringstilgang er tilstrækkelig, forudsat at banken kan indsamle de nødvendige data.

Som nævnt i *afsnit 1.1* har den uvildige undersøger ikke fundet grundlag for at fastslå, at bankens planlagte foranstaltninger til remediering af issue er utilstrækkelige til trods for risikoen for underkompensation.

4.2.9.2. Issue 34A – Kautionister

Ifølge Fact Pack er dette issue opstået i tilfælde, hvor en skyldners konto er blevet afskrevet (f.eks. på grund af konkurs, død, forlig eller frivillig nedlukning af CVR-nummer), og hvor en kautionist eller tredjemandspantsætter i denne forbindelse er blevet registreret forkert som skyldner i bankens systemer. Banken har på nuværende tidspunkt ikke identificeret dette som et systematisk issue for tredjemandspantsættere.

I det juridiske notat af 26. september 2024 (og det opdaterede juridiske notat af 24. marts 2025) er issue 34A opdelt i følgende undersituationer a)-d):

Situation a) omfatter tilfælde, hvor en beløbsbegrænset kaution fejlagtigt er registreret i bankens system som en kaution, der dækker hele fordringen uden begrænsninger.

Situation b) omfatter tilfælde, hvor banken automatisk har indberettet en kautionists kautionsforpligtelse som gæld til skattemyndighederne.

Situation c) omfatter tilfælde, hvor banken har indgået en aftale med en kautionist med det formål gradvist at nedskrive kautionsbeløbet over tid. Banken har imidlertid undladt at registrere en sådan aftale i bankens systemer/opfylde en sådan aftale.

Situation d) omfatter tilfælde, hvor det samlede beløb for flere pro rata-kautioner har oversteget den samlede gæld, og tilfælde, hvor pro rata-kautioner fejlagtigt er registreret i bankens system som kautioner, der dækker hele fordringen uden begrænsninger.

Ovennævnte undersituationer har haft forskellige konsekvenser, men indebærer generelt: i) potentiel overopkrævning af kautionister og tredjemandspantsættere og ii) potentiel forkert indberetning fra banken til skattemyndighederne⁴³.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og de dokumenter, der henvises til heri.

Desuden har den uvildige undersøger gennemgået et opdateret juridisk notat af 24. marts 2025, "*Legal guidance for remediation regarding issue 30 and 34*" og bankens remedieringstilgang.

Henset til, at issue 34A-D er af kompleks karakter, og at der i praksis kan opstå mange forskellige scenarier/sub-issues (afhængigt af f.eks. den specifikke type kaution i det konkrete tilfælde), har den uvildige undersøger fremsat flere forespørgsler til banken vedrørende issue 34⁴⁴.

Først og fremmest har den uvildige undersøger forespurgt, hvorvidt banken har vurderet, om eventuelle betalinger modtaget fra skyldneren efter det tidspunkt, hvor kautionisten blev registreret som skyldner (f.eks. dividende fra skyldnerens konkursbo i tilfælde, hvor skyldneren opløses på grund af konkurs), vil have nogen indflydelse på vurderingen af issue 34 eller ved fastlæggelsen af bankens remedieringstilgang.

Den uvildige undersøger forstår ud fra bankens svar, at betalinger foretaget af skyldneren (eller skyldnerens bo) vil nedbringe det registrerede beløb, som kautionisten skylder, uanset om kautionisten er blevet registreret som skyldner ved en fejl. Banken har dog konstateret nogle fejl i denne forbindelse, som er omfattet af issue 36⁴⁵ (og ikke issue 34).

Desuden har banken bekræftet, at issues 34A-D vedrører alle typer af kautioner (*beløbsbegrænsede kautioner, pro rata-kautioner, simple kautioner, efterkautioner osv.*), men at visse undersituationer under sub-issue 34A kun vedrører visse typer af kautioner (dvs. beløbsbegrænsede kautioner ((situation a)) og pro rata-kautioner ((situation d))).

⁴³ Bankens forkerte indberetning til skattemyndighederne behandles i issue 10A (se afsnit 4.2.10.2).

⁴⁴ Den uvildige undersøger bemærker, at de spørgsmål, der er rejst af den uvildige undersøger, bankens svar og konklusionerne i dette issue 34A generelt gælder for alle issues i 34A-D.

⁴⁵ Se afsnit 4.2.9.6 for yderligere oplysninger om issue 36.

Banken har - forespurgt herom - oplyst, at den ikke finder det relevant at sondre mellem de berørte kautioner på grundlag af, hvornår betaling kunne kræves af kautionisten, dvs. sondre mellem, om kautionen var en selvskyldnerkaution, en simpel kaution, en tabskaution osv. Desuden har banken oplyst, at banken ikke har konstateret, at banken skulle have fremsat krav om betaling i henhold til kautioner på et tidspunkt, hvor banken ikke var berettiget til at kræve betaling, dvs. "for tidligt". Derfor har banken oplyst, at den uvildige undersøger kan antage, at banken ikke har identificeret nogen systematiske issues vedrørende krav om betaling i henhold til kautioner "for tidligt", hvilket den uvildige undersøger derfor har lagt til grund.

Datatilgængelighed

Som beskrevet i afsnit 1.3.2 har banken oplyst, at digitale data om kunderoller (dvs. om en kunde var skyldner, kautionist eller tredjemandspantsætter osv.) alene er tilgængelige fra en bestemt dato i 2014. Hvis en kunde (fejlagtigt) har ændret rolle til skyldner i bankens system før 2015, eller hvis en sag blev lukket før 2015, er det derfor ikke muligt for banken at udlede af de digitale data, at den registrerede skyldner ikke tidligere var en skyldner.

Banken har oplyst, at den for i alt ca. 4.300 kunder (1.800 kunder registreret som kautionister og maksimalt 2.500 kunder identificeret som potentielle tredjemandspantsættere) har digitale data om de korrekte kunderoller.

For ca. 4.800 kunder kan banken dog knytte kunden til en konto med mere end én kunde, men banken har ingen digitale data om kundens rolle. Disse kunder kan således enten have været omfattet af issue 30 eller issue 34 afhængig af deres rette kunderolle. Banken vil først og fremmest sende breve med rimelig og tilstrækkelig information til disse 4.800 kunder, herunder information om issue 30 og 34 og om, at banken ikke har været i stand til at fastslå deres kunderolle med sikkerhed. For det andet vil banken, ud over de førnævnte breve, manuelt forsøge at fastslå disse kunders rolle og, hvis dette lykkes, foretage remediering i overensstemmelse med nedenstående remedieringstilgang.

Endelig har banken oplyst, at issue 34 omfatter både Nordea Kredit-sager og Nordea Danmark-sager, men at banken ikke har afsluttet analysen af datatilgængelighed for Nordea Kredit-sager. Bankens skønner, at højst 2.800 Nordea Kredit-sager kan være berørt af issue 34.

Den nedenfor beskrevne remedieringstilgang gælder for både Nordea Danmark-sager og Nordea Kredit-sager.

Generel remedieringstilgang til issue 34

For issue 34 generelt har banken fremlagt følgende remedieringstilgang (simplificeret):

Først og fremmest vil banken have vurderet skyldneren for overopkrævning (som en del af de øvrige issues), og derefter vil banken behandle issue 34 separat gennem den hybride tilgang.

Alle sager vil blive vurderet manuelt af banken for at fastslå, om en sag er i risiko for at være omfattet af issue 34.

Hvis ikke, vil en eventuel overopkrævning konstateret ved den automatiserede beregningsmotor blive fordelt ligeligt mellem skyldneren og kautionisten.

Hvis en sag er i risiko for at blive berørt af issue 34, vil sagen blive behandlet i hybridmodellen.

I denne forbindelse identificeres kautionisten via oplysninger om kunderolle, oplysninger fra kautionisten selv eller manuel gennemgang. Desuden vil kautionstypen og andre relevante oplysninger om kautionisten/kautionen blive identificeret manuelt. Hvis specifikke data ikke kan identificeres, vil banken anvende konservative antagelser/forudsætninger (f.eks. hvis en kautionists forpligtelse ikke kan fastslås, vil banken fastsætte forpligtelsen til nul).

Banken identificerer manuelt hvilke betalinger, der er modtaget fra henholdsvis skyldneren og kautionisten. Hvis det ikke er muligt at fastslå, hvilken part en betaling er modtaget fra, antager banken, at alle betalinger er foretaget af kautionisten.

Endelig vil det beløb, der (på baggrund af ovenstående) er overopkrævet fra kautionisten, blive beregnet som forskellen mellem det beløb, som kautionisten skulle have betalt (i henhold til kautionen), og det beløb, som kautionisten faktisk har betalt. Renter, gebyrer og omkostninger beregnes ikke, og der anvendes ikke overopkrævningsmekanismer vedrørende renter, gebyrer og omkostninger i disse tilfælde. En eventuel overopkrævning vil blive fuldt ud refunderet til kautionisten, og den af beregningsmotoren konstaterede overopkrævning, der er beregnet på grundlag af andre issues, vil blive fordelt mellem skyldneren og kautionisten på baggrund af enten den manuelt fastlagte fordeling af betalingerne eller ligeligt.

Specifik remedieringstilgang til issue 34A

Specifikt vedrørende issue 34A vil banken manuelt identificere, hvad kautionisten var forpligtet til at betale, og kompensere kautionisten, hvis kautionisten har betalt et højere beløb. I tilfælde, hvor der er mere end én kautionist, vil banken sikre, at det samlede beløb, der betales af kautionisterne, ikke overstiger den samlede gæld.

Konklusion

Den uvildige undersøger bemærker, at issue 34A er af kompleks karakter, og at der i praksis kan opstå mange forskellige scenarier og sub-issues (afhængigt af f.eks. den specifikke type af kaution i det konkrete tilfælde). På baggrund af det opdaterede juridiske notat, bankens svar på de talrige forespørgsler fra den uvildige undersøger og den fremlagte remedieringstilgang, er den uvildige undersøger imidlertid enig i, at den påtænkte remedieringstilgang vil løse dette issue for de 1.800 sager, hvor banken er i stand til (digitalt) at identificere de berørte kautionister.

For så vidt angår de ca. 4.800 sager (hvor banken vil forsøge at fastslå kundens rolle gennem en manuel gennemgang eller via yderligere oplysninger fra kunden), vurderer den uvildige undersøger dog, at denne tilgang indebærer en risiko for underkompensation, men anerkender, at bankens remedieringstilgang er tilstrækkelig, forudsat at banken kan indsamle de nødvendige data. For

maksimalt 2.800 Nordea Kredit-sager (hvor banken ikke har afsluttet sin analyse af datatilgængelighed) kan der potentielt være risiko for underkompensation, hvis der er databegrænsninger. Hvis der er databegrænsninger vedrørende fastlæggelsen af den relevante kunderolle, har banken bekræftet, at banken vil træffe passende foranstaltninger ved at foretage en manuel gennemgang og informere kunderne om, at de kan give yderligere oplysninger til banken.

Som nævnt i *afsnit 1.1* har den uvildige undersøger ikke fundet grundlag for at fastslå, at bankens planlagte foranstaltninger til remediering af issue er utilstrækkelige til trods for risikoen for underkompensation.

4.2.9.3. Issue 34B – Overopkrævning af gæld, der var forældet i aftalens løbetid

Dette issue vedrører tilfælde, hvor bankens fordring mod en skyldner – sikret af en kautionist eller en tredjemandspantsætter – er forældet.

I nogle tilfælde er banken uretmæssigt fortsat med at opkræve betalinger fra kautionisten eller tredjemandspantsætteren, selv om fordringen mod kautionisten eller tredjemandspantsætteren også var forældet (som følge af at fordringen mod skyldneren var forældet).

Ovenstående kan have medført, at banken har overopkrævet fra kautionister.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og de dokumenter, der henvises til heri.

Desuden har den uvildige undersøger gennemgået et opdateret juridisk notat af 24. marts 2025, "*Legal guidance for remediation regarding issue 30 and 34*" og bankens endelige remedieringstilgang.

Der henvises til ovenstående afsnit 4.2.9.2, der beskriver den "generelle" remedieringstilgang for issue 34.

Særligt for så vidt angår remedieringen af issue 34B, vil beregningsmotoren fastslå, hvornår fordringen mod skyldneren blev forældet (da fordringen mod kautionisten forældes på samme tidspunkt). Beregningsmotoren identificerer derefter de sager, hvor banken har modtaget betaling, efter at kravet var forældet. I disse sager vil banken efterfølgende manuelt identificere forældelsesdatoen og tilbagebetale betalinger, der er modtaget, efter at kravet var forældet.

Konklusion

Den uvildige undersøger henviser til kommentarerne og konklusionen under issue 34A.

4.2.9.4. Issue 34C – Forkert fortsat inddrivelse af gæld fra en kautionist, efter at skyldneren har opfyldt en akkordafale

Dette issue vedrører tilfælde, hvor banken har indvilliget i at eftergive en del af en fordring mod en skyldner. I nogle tilfælde er banken uretmæssigt fortsat med at inddrive den eftergivne del af fordringen fra en kautionist eller tredjemandspantsætter, selv om kravet mod kautionisten eller tredjemandspantsætteren også var eftergivet som følge af eftergivelsen af fordringen mod skyldneren.

Fortsat opkrævning af sådan eftergivet gæld fra en kautionist eller en tredjemandspantsætter kan have ført til overopkrævning. Banken har på nuværende tidspunkt ikke identificeret dette som et systematisk issue for tredjemandspantsættere.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og de dokumenter, der henvises til heri.

Desuden har den uvildige undersøger gennemgået et opdateret juridisk notat af 24. marts 2025, "*Legal guidance for remediation regarding issue 30 and 34*" og bankens remedieringstilgang.

Der henvises til ovenstående i afsnit 4.2.9.2, der beskriver den "generelle" remedieringstilgang for issue 34.

Særligt for så vidt angår remedieringen af issue 34C, vil banken manuelt identificere, om der er indgået en afdragsordning mellem banken og skyldneren. I bekræftende fald vil banken manuelt identificere, hvornår aftalen om afdragsordningen blev indgået og aftalens indhold, dvs. hvilket (lavere) beløb skyldneren skulle betale i henhold til aftalen. Betalinger, som banken har modtaget efter aftalens indgåelse, og som overstiger det aftalte beløb, vil blive tilbagebetalt til kautionisten.

Konklusion

Den uvildige undersøger henviser til kommentarerne og konklusionen under issue 34A.

4.2.9.5. Issue 34D – Utilstrækkelig information til kautionister

Dette issue vedrører sager, hvor banken har undladt at underrette kautionister eller tredjemandspantsættere om skyldnerens misligholdelse eller overtræk, hvilket banken var forpligtet til.

Under visse omstændigheder kan bankens undladelse af at foretage sådanne underretninger medføre, at banken ikke er berettiget til at inddrive det fulde beløb fra kautionisten eller tredjemandspantsætteren. Hvis banken har opkrævet det fulde beløb, kan banken have overopkrævet fra kautionister eller tredjemandspantsættere. Banken har på nuværende tidspunkt ikke identificeret dette som et systematisk issue for tredjemandspantsættere.

Endvidere har banken i nogle tilfælde undladt at sende årlige opgørelser til private kautionister eller

tredjemandspantsættere med oplysninger om deres forpligtelser, gæld mv. til banken. Det er dog generelt blevet vurderet (på baggrund af både retspraksis og juridisk litteratur), at en kaution/et tredjemandspant vil være gyldigt, selvom banken har forsømt at sende sådanne årlige opgørelser. Derfor har denne del af issue 34D ingen økonomiske konsekvenser for kautionisterne/tredjemandspantsætterne.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024 og de dokumenter, der henvises til heri.

Desuden har den uvildige undersøger gennemgået et opdateret juridisk notat af 24. marts 2025, "*Legal guidance for remediation regarding issue 30 and 34*" og bankens remedieringstilgang.

Der henvises til ovenstående i *afsnit 4.2.9.2*, der beskriver den "generelle" remedieringstilgang for issue 34.

Særligt for så vidt angår remedieringen af issue 34D vil banken manuelt identificere misligholdelsesdatoen og datoen for underretning af kautionisten. For private kautionister (dvs. kautionister omfattet af § 48 i lov om finansiel virksomhed) genberegnes det beløb, som kautionisten hæfter for, hvis perioden mellem de to ovennævnte datoer overstiger tre måneder. For både private kautionister og kautioner stillet i erhvervsforhold (dvs. kautioner omfattet af § 47 i lov om finansiel virksomhed) har banken imidlertid oplyst, at den ikke er i stand til (med tilbagevirkende kraft) at fastslå, om kautionistens regreskrav er blevet forringet. Derfor vil potentielt berørte kautionister blive informeret om issue og opfordret til at kontakte banken, hvis de er berørt af issue, dvs. hvis deres regreskrav er blevet forringet.

Konklusion

Den uvildige undersøger henviser til kommentarerne og konklusionen under issue 34A.

4.2.9.6. Issue 36 – Risiko for, at opdeling af gæld i flere konti medfører overopkrævning

Dette issue vedrører tilfælde, hvor banken har opdelt en gæld registreret på én konto i flere konti, og hvor banken ikke har haft et system til at sammenkæde de forskellige konti efter en sådan opdeling. Issue er opstået både i tilfælde med konti, der ejes af to eller flere skyldnere, og i tilfælde med konti der ejes af én person. Ifølge Fact Pack har dette ført til flere fejl, herunder nedenstående:

For konti med flere ejere:

- a) I tilfælde, hvor begge medskyldnere har indgået forligsaftaler med banken, oversteg summen af den registrerede gæld på skyldnernes to nye konti den oprindelige gæld,
- b) i tilfælde, hvor én af medskyldnerne har modtaget en ny konto, men betalinger foretaget af denne

medskyldner til den nye konto ikke er blevet registreret på den oprindelige konto, hvilket har medført, at en del af gælden eller hele gælden er blevet betalt to gange, og

c) i tilfælde, hvor en skyldner misligholder sin forligsaftale, forhøjes det beløb, der er registreret på en eller begge skyldners konti, til det fulde skyldige beløb uden hensyntagen til betalinger foretaget af den anden medskyldner.

For konti med én ejer:

d) Issuet for konti med én ejer opstod, hvor en skyldner indgik en forligsaftale, hvorefter skyldneren kun skulle tilbagebetale en del af gælden, som blev registreret på en separat konto ("forligskontoen"). Når skyldneren misligholdt forligsaftalen, blev gælden på den oprindelige konto opskrevet til det fulde beløb uden hensyntagen til de betalinger, som skyldneren allerede havde foretaget til forligskontoen.

Som følge af ovenstående kan opdelingen af udestående gæld på flere konti have ført til overopkrævning fra en eller flere skyldnere.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat dateret 26. juli 2024.

Banken har fremlagt – og efter anmodning fra den uvildige undersøger uddybet – sin remedieringstilgang for issue 36, som går ud på at sammenkæde/identificere de forskellige konti, f.eks. ved manuel behandling eller beregningslogik vedrørende gældsbevægelser.⁴⁶ Når de relevante konti er sammenkædet/identificeret, kan banken vurdere transaktionerne på alle konti og dermed beregne et eventuelt overopkrævet beløb.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i det juridiske notat og bankens juridiske af dette issue.

Endvidere er den uvildige undersøger enig i, at den påtænkte remedieringstilgang (som indebærer sammenkædning/identifikation af de relevante konti) vil løse dette issue.

4.2.10. Kohorte 6 – Indberetning

Kohorte 6 omfatter issues vedrørende forkert indberetning af kundens gæld til domstolene og skattemyndighederne, hvilket kan have haft økonomiske konsekvenser for kunderne. Disse issues behandles nærmere i de følgende underafsnit.

⁴⁶ Bankens remedieringstilgang til dette specifikke issue er nærmere beskrevet i afsnit 4.4.2 "Metode for Batch 6".

Tabel 19 giver et overblik over de issues, der er omfattet af Kohorte 6.

Tabel 19: Kohorte 6 – Oversigt over issues

Issue	Beskrivelse og årsag til overopkrævning
6A	Forkerte beløb indberettet til domstolene
10A	Forkerte beløb indberettet til skattemyndighederne
10B	Utilstrækkelig underretning af skattemyndighederne om eftergivet gæld

4.2.10.1. Issue 6A – Forkerte beløb indberettet til domstolene

Dette issue vedrører sager, hvor banken har fået tilkendt sagsomkostninger i retssager mod kunder i forbindelse med inddrivelse af gæld. På grund af bankens fejl i forbindelse med inddrivelsen af gælden kan banken have opgjort gælden for højt, da den indledte retsforfølgningen, herunder i fogedretssager. Dette kan have medført, at retten fastsatte et højere beløb i sagsomkostninger, end hvis kravet var blevet beregnet korrekt, da sagsomkostninger i mange tilfælde delvis afhænger af kravets størrelse.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået bankens juridiske notat af 26. september 2024.

Banken har meddelt den uvildige undersøger, at dette issue remedieres gennem remedieringsprincipperne for Kohorte 1, som indebærer, at alle gebyrer og omkostninger fjernes ved genberegningen af gælden. Individuel gennemgang af hvert enkelt tilfælde for at fastslå overopkrævning, vil derfor ikke være relevant.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue og er enig i, at remedieringsprincipperne vedrørende Kohorte 1 er tilstrækkelige til at løse dette issue ud fra et juridisk perspektiv.

4.2.10.2. Issue 10A og 10B – Forkerte beløb i indberetningen til skattemyndighederne og utilstrækkelig underretning af skattemyndighederne om eftergivet gæld

Issue 10A vedrører tilfælde, hvor banken – som en afledt konsekvens af andre issues – har indberettet forkerte oplysninger til Skattestyrelsen vedrørende en kundes gæld, inklusive renter. Hvis Skattestyrelsen beslutter at genåbne en kundes historiske skatteansættelse, kan kunden blive forpligtet til at betale restskat med tillæg af renter til skattemyndighederne.

Issue 10B vedrører tilfælde, hvor banken har undladt at underrette Skattestyrelsen om, at banken har eftergivet en fordring over for sin kunde. Hvis Skattestyrelsen beslutter at genåbne en kundes historiske

skatteansættelse og konkluderer, at gældseftergivelsen er skattepligtig indkomst for kunden, kan kunden blive forpligtet til at betale restskat med tillæg af renter til skattemyndighederne.

Som udgangspunkt kan Skattestyrelsen genåbne en kundes skatteansættelse indtil den 1. maj i det fjerde indkomstår efter det relevante indkomstår. Det betyder, at før den 1. maj 2025 kan kun skatteansættelser for indkomståret 2021 og derefter genåbnes. Efter den 1. maj 2025 kan kun skatteansættelsen for indkomståret 2022 og fremover genåbnes osv.

Derudover kan Skattestyrelsen under ekstraordinære omstændigheder genåbne skatteansættelser 10 år tilbage i tiden, f.eks. hvis skatteyderen eller en person på dennes vegne har handlet groft uagtsomt. I lyset af bankens fejl i forbindelse med gældsinddrivelsen forventes Skattestyrelsen dog ikke at genoptage skatteansættelser, der ligger mere end tre år tilbage (dvs. uden for fristen for ordinær genoptagelse som beskrevet ovenfor).

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 12. september 2024.

Den uvildige undersøger har anmodet om en præcisering af den påtænkte remedieringstilgang vedrørende issue 10 og status herfor. Desuden har den uvildige undersøger anmodet om oplysninger om, i hvilket omfang bankens dialog med Skattestyrelsen omfatter de skattespørgsmål, der indgår i issue 10.

Den uvildige undersøger erfarer ud fra bankens svar, at den automatiserede beregningsmotor ikke giver banken tilstrækkeligt korrekte og nøjagtige resultater til, at banken kan rette de historiske fejl i indberetningen, dvs. korrigere den historiske indberetning til Skattestyrelsen, hvilket banken har drøftet med Skattestyrelsen.

Banken har ikke specifikt drøftet issue 10 med Skattestyrelsen. I det omfang kunderne kan dokumentere, at de ikke har modtaget tilstrækkelig kompensation (gennem den standardiserede kompensation for skattemæssige konsekvenser af remedieringen⁴⁷), vil banken dog overveje manuel behandling og eventuelt en højere skattekompensation, i tilfælde af at skattemyndighederne fremsætter et højere krav.

I tilfælde, hvor der foretages en *manuel (korrekt) genberegning af kundernes gæld*, vil banken efter den uvildige undersøgels opfattelse være forpligtet til at indberette de korrigerede beløb til Skattestyrelsen i det omfang korrektionerne vedrører et indkomstår inden for fristen for ordinær genoptagelse i henhold til skatteforvaltningsloven⁴⁸ (dvs. i øjeblikket indkomståret 2022 og fremefter). I december 2024 rådede den uvildige undersøger banken til at opfylde sin indberetningsforpligtelse i disse situationer i henhold til § 13 i skatteindberetningsloven⁴⁹. Banken har bekræftet, at den vil følge dette råd.

⁴⁷ Se afsnit 4.4.2 for yderligere oplysninger om den skattekompensation, som banken anvender.

⁴⁸ Lovbekendtgørelse 2024-09-20 nr. 1053 som senest ændret ved L 2025-04-09 nr. 369.

⁴⁹ Lovbekendtgørelse 2024-01-08 nr. 15 som senest ændret ved L 2024-12-10 nr. 1473.

Desuden anbefaler den uvildige undersøger, at banken proaktivt informerer kunderne om, at Skattestyrelsen kan pålægge kunderne skat som følge af, at Skattestyrelsen eventuelt genåbner kundernes skatteansættelser, og opfordrer kunderne til at kontakte banken, hvis dette sker. Bankens har bekræftet, at den vil følge denne anbefaling, og har fremsendt et udkast til et brev til den uvildige undersøger.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i konklusionerne i det juridiske notat, og den uvildige undersøger forventer ikke, at Skattestyrelsen genåbner en kundes historiske skatteansættelser mere end tre år tilbage i tiden.

Den uvildige undersøger finder, at udkastet til brevet til kunderne giver tilstrækkelig information om de skattemæssige konsekvenser.

4.2.11. Åbne issues med ikke-økonomisk indvirkning

Banken afdækkede fem issues, der var klassificeret som issues med ikke-økonomisk indvirkning, da disse issues oprindeligt ikke ansås for at have en direkte økonomisk indvirkning på kunderne. På anmodning fra den uvildige undersøger har banken imidlertid bekræftet, at issue 6B og 31A kan have økonomisk indvirkning på kunder og tredjeparter som beskrevet nedenfor.

Banken har accepteret at omklassificere issue 31A som et issue med økonomisk indvirkning, og dette issue er derfor medtaget i Kohorte 3 ovenfor. Issue 6B er dog fortsat klassificeret som "ikke-økonomisk" af banken, jf. afsnit 4.2.11.1 nedenfor.

Disse issues omfatter forskellige emner, herunder, men ikke begrænset til, forkert anmeldelse af fordringer i forbindelse med universalforfølgning, forsinket sletning af RKI-registreringer og forkert registrering af frasolgte fordringer i bankens system.

Tabel 20 giver et overblik over de issues, som banken har identificeret. Disse issues behandles nærmere i de følgende underafsnit.

Tabel 20: Oversigt over issues med ikke-økonomisk indvirkning

Issue	Beskrivelse
6B	Tvangsauktioner og universalforfølgning
7	Bankens sletning af RKI-registreringer for sent
9	Frasolgte fordringer, der stadig er registreret i Bankens systemer
27	Utilstrækkelig håndtering af kundemærkning

4.2.11.1. Issue 6B – Tvangsauktioner og universalforfølgning

Dette issue vedrører tilfælde, hvor banken har anmeldt tilgodehavender i forbindelse med universalforfølgning af skyldnere, såsom konkursbehandling eller i forbindelse med fagedforretninger. På grund af de øvrige fejl (issues) i bankens gældsinddrivelse, kan de fordringer, som banken har anmeldt, have været for høje, og banken kan derfor have modtaget et provenu på grundlag af disse fordringer, som var højere, end hvis den korrekt opgjorte fordring var blevet anmeldt.

Banken kategoriserede oprindeligt dette issue som "ikke-økonomisk", da banken vurderede, at dette ikke havde nogen økonomisk indvirkning på kunden. Banken har imidlertid efter anmodning fra den uvildige undersøger efterfølgende anerkendt, at der også kan være en potentiel økonomisk indvirkning på kunderne (og tredjeparter), men kategoriserer stadig issue 6B som "ikke-økonomisk", som beskrevet nedenfor.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat af 26. september 2024.

I den oprindelige dokumentation, der blev gennemgået af den uvildige undersøger, havde banken anført, at dette issue ikke havde nogen økonomisk indvirkning på kunderne. Ifølge denne dokumentation ville eventuelle økonomiske konsekvenser af dette issue være begrænset til kundens øvrige fordringshavere, der som følge af, at banken havde anmeldt en større fordring, end den var berettiget til, ville have modtaget et tilsvarende lavere provenu fra den relevante konkursbehandling/fagedforretning. Derfor kategoriserede banken dette issue som "ikke-økonomisk". Banken vurderede, at sådanne andre fordringshavere afhængig af omstændighederne kunne være berettiget til at rette et erstatningskrav mod banken, hvis de havde lidt tab som følge af, at banken havde anmeldt et forkert opgjort krav.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken erkendt, at dette issue også kan have økonomiske konsekvenser for de berørte kunder. I en situation, hvor banken har modtaget dividende fra et konkursbo efter en kunde (som er en fysisk person) på grundlag af en fordring, der er større end det, kunden retmæssigt skyldte, vil kunden ved konkursboets afslutning have en større udestående samlet restgæld til andre kreditorer, end hvis banken havde anmeldt en korrekt (og lavere) fordring.

Banken har dog meddelt den uvildige undersøger, at den stadig kategoriserer sagen som "ikke-økonomisk", da den ikke har de nødvendige oplysninger til at fastslå størrelsen af det potentielle tab, som kunden har lidt.

Banken har oplyst den uvildige undersøger om, at der har været en dialog mellem Finans Danmark og Domstolsstyrelsen om remediering af sager med afsluttede konkursboer og lignende skifteprocedurer.

Banken har oplyst, at den ikke har tilstrækkelige oplysninger til at fastslå størrelsen af et eventuelt afledt tab, som en kunde eller en tredjepart har lidt som beskrevet i dette issue. Desuden har banken endnu ikke besluttet, hvordan udbetalingen af kompensation skal foregå i de relevante sager, men banken vil tage resultatet af dialogen mellem Finans Danmark og Domstolsstyrelsen i betragtning.

Banken har meddelt, at den vil begynde at informere de kunder, der potentielt er berørt af issue 6B.

Konklusion

Den uvildige undersøger er generelt enig i bankens juridiske forståelse og vurdering af dette issue, herunder vurderingen af, at andre fordringshavere, afhængigt af omstændighederne, kan være berettiget til at rejse et krav mod banken, hvis de har lidt tab, som følge af at banken har anmeldt fejlagtigt opgjorte krav.

I processen for den uvildige undersøgelse har banken anerkendt, at dette issue kan have økonomiske konsekvenser for kunderne. Den uvildige undersøger er enig i denne vurdering.

Specifikt, vedrørende konkurssager, henviser den uvildige undersøger til konkurslovens⁵⁰ § 156, hvorefter en fysisk person, der har været under konkursbehandling, som hovedregel fortsat hæfter for alle gældsforpligtelser, der ikke har opnået fuld dækning ved konkursbehandlingen. Hvis banken således har modtaget dividende fra et konkursbo efter en kunde (en fysisk person) på grundlag af en fordring, der er større end det, kunden retmæssigt skyldte, vil kunden ved konkursboets afslutning have en større udestående samlet restgæld til andre fordringshavere, end hvis banken havde anmeldt et korrekt opgjort krav.

Den uvildige undersøger bemærker, at dette potentielt kan medføre yderligere tab for kunden, fordi der påløber yderligere rentebeløb på gælden til andre fordringshavere.

Den uvildige undersøger bemærker endvidere, at der også kan opstå afledte konsekvenser for kautionister eller tredjemandspantsættere over for kundens andre fordringshavere, som kan have betalt for høje beløb under den pågældende kaution eller sikkerhed.

Den uvildige undersøger anerkender, at banken ikke har tilstrækkelige oplysninger til at fastslå størrelsen af et eventuelt tab, som en kunde (eller en tredjepart) har lidt i forbindelse med dette issue.

Den uvildige undersøger finder, at bankens information til kunderne – for at kunne betragtes som tilstrækkelig – skal indeholde udtrykkelig information om, at kunden kan have oplevet afledte økonomiske konsekvenser, men at banken ikke kan vurdere disse afledte økonomiske konsekvenser, og at kunden derfor kan kontakte banken, hvis kunden mener, at der er opstået et sådant tab, der overstiger en eventuel kompensation, som banken har betalt.

Banken er enig i dette informationsniveau til kunderne.

Der er endnu ikke udarbejdet nogen remedieringsmetode for dette issue, og den uvildige undersøger kan derfor indtil videre ikke bekræfte effektiviteten af en remediering.

⁵⁰ Lovbekendtgørelse 2024-11-09 nr. 1162.

4.2.11.2. Issue 7 – Bankens sletning af RKI-registreringer for sent

Dette issue vedrører situationer, hvor banken har slettet kundens RKI-registrering for sent.

RKI er et gældsregister, der giver fordringshavere mulighed for at registrere "dårlige betalere" og på den måde oplyse andre fordringshavere om en bestemt debtors ringe evne til at tilbagebetale sin gæld. En registreret person kan således blive udelukket fra at optage ny gæld. Fordringshaveren (banken) er forpligtet til at sikre, at kun korrekte oplysninger om gælden videregives til registret, da en sådan registrering kan have store konsekvenser for debitoren (kunden).

I nogle sager slettede banken ikke en kundes registrering i RKI på det tidspunkt, hvor gælden blev indfriet. Dette er sket i sager, hvor banken *ikke var* bekendt med, at gælden var blevet indfriet (hvis en sag var blevet overdraget til et DCA eller frasolgt), men også i sager, hvor banken *var* bekendt med indfrielsen (da banken ikke havde etableret nødvendige sletningsprocedurer internt).

Banken har klassificeret dette issue som "ikke-økonomisk", da det ikke medførte et direkte økonomisk tab for kunden. Som også anført i det juridiske notat skal det bemærkes, at dette issue kan have medført et indirekte økonomisk tab for kunden, da kundens kreditværdighed kan have været forkert i perioden fra indfrielsen af gælden og indtil tidspunktet for sletning af registreringen i RKI. Denne vildledende kreditvurdering kan have medført, at kunden ikke har fået bevilget kredit i situationer, hvor kunden ellers ville have fået bevilget kredit uden registreringen i RKI.

Banken har oplyst, at alle aktive RKI-registreringer var blevet slettet pr. 20. november 2023.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat dateret 18. september 2024.

I december 2024 bekræftede banken på anmodning fra den uvildige undersøger, at kunder, der er blevet slettet i RKI, vil blive kontaktet.

Den uvildige undersøger har gennemgået de skabeloner, der blev brugt i breve sendt til kunderne i marts 2025.

Konklusion

Den uvildige undersøger erfarer, at alle aktive RKI-registreringer er blevet slettet, og at kunderne er blevet informeret om sletningen, konsekvenserne heraf og hvordan de skal reagere, hvis kunden mener, at den har lidt et tab som følge af registreringen.

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue og har ingen kommentarer til de tiltag, banken har iværksat for at løse dette issue.

4.2.11.3. Issue 9 – Frasolgte fordringer, der stadig er registreret i bankens systemer

Dette issue vedrører håndteringen af fordringer, som banken har frasolgt, og omfatter to forskellige tilfælde.

Det første tilfælde vedrører sager, hvor banken har frasolgt fordringer, men hvor disse frasolgte fordringer stadig er (eller har været) registreret forkert i bankens system.

Det andet tilfælde vedrører sager, hvor banken har tilbagekøbt fordringer, der tidligere er blevet frasolgt til DCA'er. Banken har imidlertid i sit system ikke registreret sådanne fordringer korrekt som værende tilbagekøbt.

Ifølge Fact Pack har begge issues medført, at kunderne har haft gældsforpligtelser til banken i for lang tid. Dette har ingen direkte økonomiske konsekvenser for kunderne, da banken siden tidspunktet for frasalget ikke har foretaget gældsinddrivelse hos kunderne. Der kan dog være en indirekte økonomisk konsekvens for kunderne, f.eks. forkerte kreditscorer i bankens system.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat dateret 2. september 2024.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken meddelt den uvildige undersøger, at den har besluttet at informere kunderne om issue 9 og issue 27 ved at indsætte et afsnit på sin hjemmeside vedrørende bankens fejl (issues) i gældsinddrivelsen, hvoraf det fremgår, at kunderne ud over de primære fejl, der er beskrevet i brevene til kunderne, muligvis er blevet fejlagtigt registreret i bankens interne IT-system, herunder oplysninger om, hvordan kunderne kan kontakte banken, hvis de har yderligere spørgsmål eller ønsker at klage. Desuden har banken besluttet, at fremtidige relevante breve vedrørende mulige fejl i gældsinddrivelsen og remedieringsbreve til kunder skal indeholde oplysninger om, at kunderne kan finde yderligere oplysninger på bankens hjemmeside.

Konklusion

Den uvildige undersøger er enig i bankens juridiske forståelse af dette issue og har noteret sig bankens beslutning om, hvordan der skal informeres om dette issue. Den uvildige undersøger finder, at breve til kunder, der henviser til yderligere oplysninger på bankens hjemmeside, selvom disse er ganske minimale, er acceptable på grund af issuets karakter.

4.2.11.4. Issue 27 – Utilstrækkelig håndtering af kundemærkning

Dette issue vedrører bankens manglende overholdelse af interne retningslinjer/protokoller, hvor banken er forpligtet til at slette en kundes "tab"-mærkning efter 10 år.

Når banken har lidt et tab på en kunde, registreres kunden i bankens IT-system med en "tab"-markering. I nogle sager skulle denne markering have været slettet 10 år efter afslutningen af et kundeforhold, men der

var ikke etableret et system til at understøtte (eller kontrollere), at dette var sket. Den forkerte mærkning – og den lavere interne kreditvurdering – kan have medført, at kunder ikke har kunnet optage et nyt lån, kredit osv. i banken.

For at vurdere eventuelle, herunder retlige, konsekvenser vil det være nødvendigt at undersøge de enkelte sager.

Gennemgåede dokumenter og yderligere fremlagte oplysninger

Den uvildige undersøger har gennemgået det juridiske notat dateret 26. juli 2024.

Efter anmodning fra den uvildige undersøger har banken meddelt den uvildige undersøger, at den har besluttet at informere kunderne om issue 9 og issue 27 ved at indsætte et afsnit på sin hjemmeside om bankens fejl (issues) i gældsinddrivelsen, hvor det fremgår, at kunderne ud over de primære fejl, der er beskrevet i brevet til kunden, muligvis er blevet fejlagtigt registreret i bankens interne IT-system, herunder oplysninger om, hvordan kunderne kan kontakte banken, hvis de har yderligere spørgsmål eller ønsker at klage. Desuden har banken besluttet, at fremtidige relevante breve vedrørende mulige fejl i gældsinddrivelsen og remedieringsbreve til kunder skal indeholde oplysninger om, at kunderne kan finde yderligere oplysninger på bankens hjemmeside.

Konklusion

Den uvildige undersøger henviser til kommentarerne og konklusionen under issue 9, som gælder tilsvarende her.

4.3. Påbud 1 og 2: At standse al gældsinddrivelse, hvor der er risiko for overopkrævning, og trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive retssager tilbage

4.3.1. 1.1: Suspension af gældsinddrivelse ("Pause")

Påbud 1

At standse al gældsinddrivelse for eksisterende inkassokunder i sager, hvor der er risiko for overopkrævning

Delkomponent

1.1 Suspension af gældsinddrivelse ("Pause")

4.3.1.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

Efter en beslutning truffet af banken i april 2023 har banken gradvist gennemført suspension af al gældsinddrivelse for eksisterende inkassokunder, hvor der er risiko for overopkrævning, af banken

benævnt Pausen. I et brev af 28. april 2023 underrettede banken Finanstilsynet om sin beslutning om at suspendere hovedparten af inkassosagerne. Implementering af Pausen er blevet opdelt i to faser, hvilket banken traf beslutning om henholdsvis den 24. maj 2023 og den 31. august 2023.

Første implementeringsfase af Pausen

Pausens første fase omfattede suspension af gældsinddrivelse i alle sager, der var overgået til inkasso inden den 25. april 2023, samt anvendelse af nulgebyrer (dvs. ingen opkrævning af rykkergebyrer) og indførelse af nulrente (dvs. ingen rentetilskrivning på inkassosager) for sager, der var overgået til inkasso.

DCA'erne blev underrettet om Pausen den 4. maj 2023. Den 12. juni 2023 sendte banken instrukser om implementering af Pausen til DCA'erne. Instrukserne indeholdt en anmodning om at indstille inddrivelsen af fordringer fra Nordea Danmark, filial af Nordea Bank Abp, Finland, og Nordea Kredit Realkreditaktieselskab, som var overgået til inkasso i systemet inden den 25. april 2023, defineret som "berørte sager". DCA'erne blev dog pålagt at fritage en gruppe sager fra Pausens rammer. Disse sager blev af banken defineret som "Exempted Cases" (se afsnit 4.3.3.1) og omfatter sager vedrørende følgende:

- Gældssanering
- Konkurs
- Dødsboer
- Rekonstruktion
- Tvangsauktion og frivilligt salg
- Salg af ejendomme erhvervet af banken på tvangsauktion

Det fremgik desuden af instrukserne, at hvis kunderne aktivt ønskede at fortsætte betalingerne, skulle de have mulighed for det, forudsat at de blev informeret om den risiko, der var forbundet hermed, herunder at banken ville betale dem kompensation, hvis de fortsatte med at betale, og der blev tale om overopkrævning. Sådanne sager betegnes af banken som "Voluntary Payment Cases".

Hvad angår kommunikation med kunderne, har banken stillet færdigformulerede breve til rådighed for DCA'erne, som disse skulle bruge til at informere betalende kunder, ikke-betalende kunder, kautionister, tredjepartspantsættere og medskyldnere om Pausen og deres rettigheder i den forbindelse.

Endelig anmodede banken DCA'erne om at standse rentetilskrivningen på sager omfattet af Pausen, Exempted Cases og Voluntary Payment Cases fra det tidspunkt, hvor suspensionen implementeres, og om at iværksætte Pausen straks, i det omfang det var muligt, begyndende med en tilbagekaldelse af fogedretssager samt sager ved domstolene, hvor hovedforhandlingen var nært forestående.

Implementeringen blev bekræftet over for Finanstilsynet den 23. juni 2023 i et brev med en opdatering om suspensionen af aktiv inddrivelse, hvori banken oplyste, at suspensionen omfattede ca. 20.000 kunder.

Anden implementeringsfase af Pausen

Den 31. august 2023 besluttede banken at udvide Pausen til også at omfatte sager, der blev sendt til inkasso efter den 25. april 2023. Finanstilsynet blev oplyst om udvidelsen af Pausen den 1. december 2023.

[REDACTED] blev den 5. september 2023 anmodet om at udvide suspensionen af aktiv gældsinddrivelse til også at omfatte sager, der blev overdraget til inkasso fra og med den 25. april 2023, og blev senere, den 15. september 2023, anmodet om at standse alle aktive Betalingsservice-aftaler ("BS-aftaler").

Kontrol af DCA'er

Pausens implementering er kontrolleret gennem skriftlige bekræftelser af suspensionen af gældsinddrivelse fra DCA'erne, en vurdering af modtagne betalinger fra DCA, der videreformidles fra DCA'erne via betalingsrapporter, og en fakturakontrol [REDACTED]

Banken modtager rapporter og har adgang til oplysninger om antallet af aktive sager hos DCA'erne (dvs. sager, der ikke er afsluttet, hvilket inkluderer både sager omfattet af Pausen, Voluntary Payment Cases og Special og Exempted Cases) samt betalingsfiler og afslutningsfiler (dvs. liste over afsluttede sager). Der blev for alle tre DCA'ers vedkommende observeret et fald på 80 % i inddrevne kontantbeløb mellem Pausens implementering fra maj 2023 til maj 2024. Under hensyntagen til antallet af Special og Exempted Cases, svarede faldet til bankens forventninger, da det var forventet, at en del af de kunder, der er under gældsinddrivelse og allerede afdrager på deres gæld, ville ønske at fortsætte med betalingerne i form af frivillige betalinger.

Desuden har banken direkte adgang til kundedata via en webgrænseflade med alle tre DCA'er, der anvendes til at gennemgå individuelle sager, samt PowerBI-dashboards, der anvendes til at overvåge porteføljeperformance for to af DCA'erne. Bankens har også adgang til sagsbemærkninger fra DCA'erne, herunder hvorvidt DCA'erne har noteret, at sagen er på "Pause".

Banken foretager også kontrol af fakturaer modtaget af [REDACTED], som i øjeblikket også bruges til at sikre, at de har suspenderet gældsinddrivelsen. [REDACTED]

[REDACTED] Der foretages månedlige fakturakontroller på en stikprøve på 5 % af alle fakturaposter for at sikre, at alle poster i stikprøven stammer fra enten Special Cases, Exempted Cases eller Voluntary Payment Cases. Der er ikke fastlagt specifikt definerede trin til vurdering af, om en sag, der er under gennemgang, skal klassificeres som en Special Case eller en Exempted Case, men det forbliver et implicit krav, at de personer, der er involveret i gennemgangen, forholder sig til de enkelte sagers klassificering.

4.3.1.2. Foranstaltninger iværksat af den uvildige undersøger for at undersøge overholdelse af påbud

De skidt, banken har taget til at suspendere gældsinddrivelsen for eksisterende inkassokunder i sager, hvor der er risiko for overopkrævning, er blevet undersøgt gennem følgende foranstaltninger:

- En dokumentgennemgang, der vurderer bankens processer og kontroller i forbindelse med suspension af gældsinddrivelsen.
- Uafhængig verificering af DCA'ernes transaktionsvoluminer for at sikre, at disse er faldet på en måde, der svarer til, hvad der kan forventes som følge af en suspension af gældsinddrivelsen.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at validere, at implementering af Pausen, herunder processer og kontroller, er tilstrækkelig til at forhindre overopkrævning. Derudover havde gennemgangen til formål at vurdere, om de instrukser og meddelelser, der blev givet til DCA'erne, var tilstrækkeligt klare og udførlige til at muliggøre effektiv implementering af Pausen, og at evaluere, om de eksisterende kontroller var tilstrækkelige til at sikre korrekt implementering.

For at gennemføre denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation vedrørende de instrukser, der blev givet til DCA'erne, bekræftelser fra DCA'erne om, at gældsinddrivelsen var sat på Pause, statistik over antallet af sager på Pause, kontroller udført for at sikre Pausens implementering og dokumentation vedrørende bankens governance-processer i relation til Pausen. Banken blev desuden bedt om at fremlægge dokumentation for resultaterne af stikprøvekontrollen af de fakturaer, som [REDACTED] havde udstedt, for at teste Pausens effektivitet.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremsende følgende dokumentation:

Fremsendt dokumentation

Instrukser fra banken til DCA'erne om første implementering af Pausen – 12. juni 2023

E-mailkorrespondance med DCA'erne både før og efter udstedelsen af disse instrukser, herunder

- om kundekommunikation vedrørende Pausen – maj 2023
- med [REDACTED] om at sætte aktive BS-aftaler på Pause – september 2023
- om oversigter over sager på Pause – november 2023
- om , hvorvidt anden implementeringsfase af Pausen blev drøftet med [REDACTED] – på forskellige datoer i 2023

Svar til Finanstilsynet om Pausen – april 2023

Svar til Finanstilsynet om opdatering vedrørende gældsinddrivelsen – juni 2023

Pressemeddelelser om Pausen – juni 2023

Kontrolramme for DCA'er

Skriftlige svar på spørgsmål fra den uvildige undersøger til banken vedrørende forholdet til DCA'er og kontrol af DCA'er, f.eks. oplysninger om DCA'ers brug af chatbots, [REDACTED] og hvordan fakturakontrollen udføres.

Arbejdsinstrukser for fakturakontrol

Beslutningsmateriale fra styregrupperne i Debt Collection DK Remediation Programme
Rapporter om inddrevne beløb på månedligt basis samt betalinger fra DCA'erne
Dokumentation for 4 måneders stikprøvekontrol af fakturakontrol omfattende månederne december 2022, marts 2023, juli 2023 og august 2024 (månederne før, under og efter Pausens implementering).
Beskrivelse fra banken af de skridt, der blev taget til at suspendere gældsinddrivelsen – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-off mødet vedrørende den uvildige undersøgelse - samt en detaljeret gennemgang ("Deep dive" session) af DCA'er.

Møde	Oplægsholdere
Kick-off møde vedrørende den uvildige undersøgelse – "Pause"	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Head of Remediation Team i Debt Management
"Deep dive" session om DCA'er	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Deputy Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Head of Debt Management • Head of DCA and Non-performing-loan (NPL) Recovery Management
"Deep dive" session om fakturakontrol	• Sagsbehandler/SME

Uafhængig verificering

For at verificere, at banken havde suspenderet gældsinddrivelsen i overensstemmelse med påbud 1, foretog den uvildige undersøger en uafhængig gennemgang af de transaktionsdata, som DCA'erne havde fremlagt. Dette skulle verificere, at de inddrevne beløb faldt på en måde, der var i overensstemmelse med suspension af gældsinddrivelsen for alle kunder, der var i risiko for overopkrævning, og derved sikre at suspensionen ikke ville være til skade for kunderne.

Med henblik på denne analyse anmodede den uvildige undersøger banken om at fremlægge følgende:

- månedlige inddrivelsesrapporter fra hvert DCA efter november 2022
- en liste over transaktioner, herunder kunde-ID'er fra hvert DCA, for september 2023
- dokumentation af resultaterne af fakturakontrollen

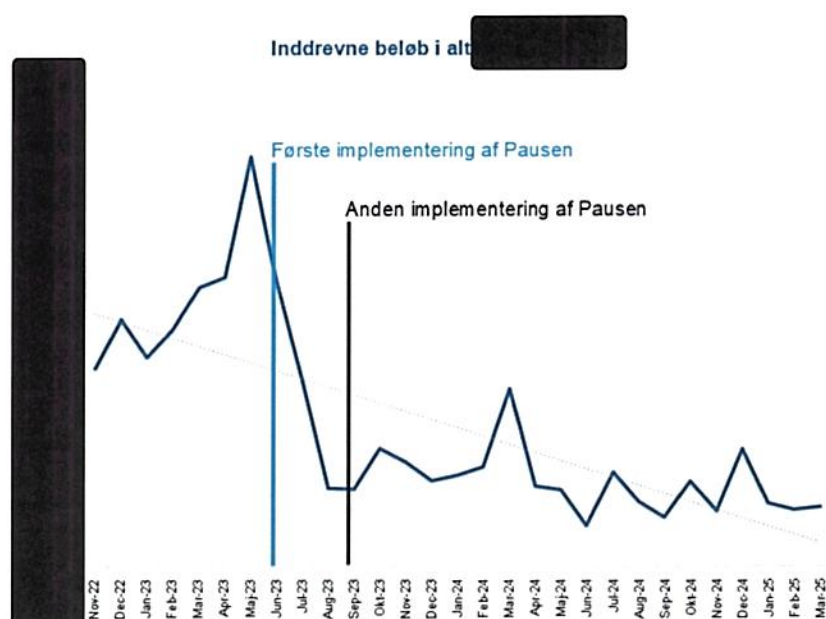
Da bankens tilgang var at suspendere al gældsinddrivelse for alle kunder, undtagen i de sager der var klassificeret som Special eller Exempted Cases, blev der forventet et fald i inddrevne beløb efter den første Pause den 24. maj 2023 og dens udvidelse den 31. august 2023. Hver transaktion efter den anden Pause skulle kunne spores tilbage til en Special eller Exempted Case.

Den uvildige undersøger forventede at se et betydeligt fald i inddrivelsesvoluminerne sammenlignet med gennemsnittet for de tre måneder forud for den første Pause samt et yderligere fald efter den anden Pause. Den uvildige undersøger forventede ikke, at faldet i de samlede inddrevne beløb ville udgøre 100 %,

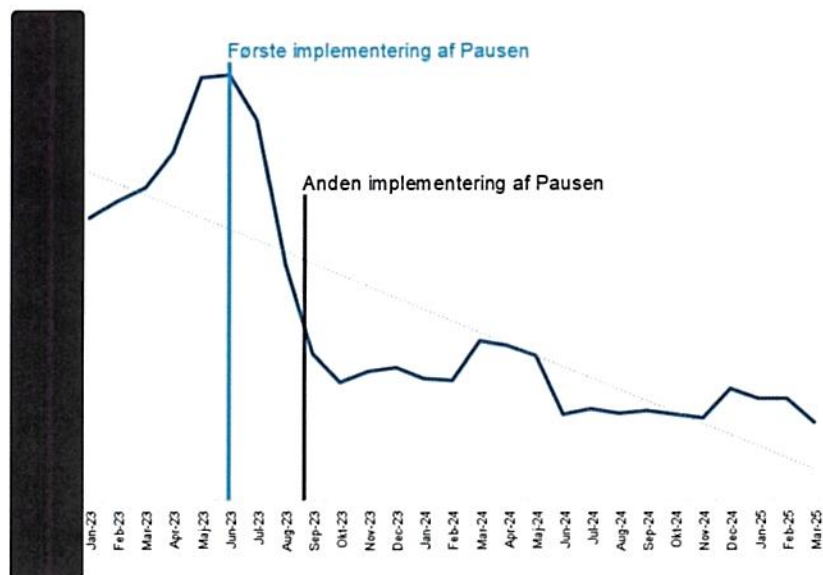
da der fortsat ville ske inddrivelse i Special og Exempted Cases og Voluntary Payment Cases. Det blev især forventet, at mange inkassokunder, der allerede foretog indbetalinger for at nedbringe deres gæld, ville ønske at fortsætte deres betalinger, og at indbetalinger fra disse kunder allerede inden Pausens implementering udgjorde en betydelig andel af de samlede inddrevne beløb.

Dataene viste et fald på 66 % i den månedlige gennemsnitlige inddrivelsesvolumen fra 2. kvartal 2023 til 3. kvartal 2023 og et fald på 69 % i 4. kvartal sammenlignet med 2. kvartal. Sammenligner man tallene for 2024 med perioden før Pausen, ses der et fald på 80 % fra maj 2023 til maj 2024. *Figur 10* viser de samlede inddrivelsesvolumener fra alle tre DCA'er.

Figur 10: Samlede inddrevne beløb som indberettet af alle tre DCA'er, [redacted] november 2022 – 1. april 2025



Figur 11: Samlede inddrevne beløb som indberettet af alle tre DCA'er, tre måneders rullende gennemsnit, [redacted] november 2022 – 1. april 2025



Den uvildige undersøger foretog desuden en uafhængig undersøgelse af dokumentation fra en fire måneders stikprøvekontrol af fakturakontrolprocessen, omfattende en periode både før og efter Pausens implementering. Denne gennemgang omfattede rapporter fra december 2022, marts 2023, juli 2023 og august 2023. Den uvildige undersøger konstaterede, at mindst 5 % af sagerne var blevet kontrolleret, ledsaget af udsagn om, hvorvidt hver enkelt sag havde bestået kontrolvurderingen. Den uvildige undersøger gennemgik *Arbejdsinstrukser for fakturakontrol og dokumentation af resultaterne af fakturakontrollen fra december 2022, marts 2023, juli 2023 og august 2024*, som blev stillet til rådighed af banken. Da de fremlagte resultater kun giver et overblik over, hvilke fakturaer der er blevet undersøgt og resultatet af kontrollen, bad den uvildige undersøger banken om en gennemgang af udførelsen af kontrollen for én sag.

Banken engagerede en sagsbehandler/SME, der førte den uvildige undersøger gennem kontrolprocessen, fra modtagelsen af fakturaen til tilgåelsen af DCA'ets webportal og identifikation af skriftlig korrespondance mellem banken og DCA'et, der bekræftede klassificeringen af den identificerede sag som en Special Case. I denne konkrete sag fremgik det af den skriftlige korrespondance, at DCA'et havde kontaktet banken på vegne af kunden for at få tilladelse til at genstarte gældsinddrivelsen. Banken svarede med en godkendelse og en genberegnet fordring beregnet på grundlag af bankens genberegningsmetode. På baggrund af denne korrespondance konkluderede sagsbehandleren, at transaktionen rent faktisk kunne spores tilbage til en Special Case. Sagsbehandleren præciserede endvidere, at hvis sådan skriftlig korrespondance ikke havde været tilgængelig, ville man først søge efter dokumentation vedrørende genberegningen og godkendelsen af fordringen i bankens interne systemer. Hvis sådan dokumentation

ikke blev fundet, ville man kontakte DCA'et for at anmode om bevis for tilladelse til at genstarte gældsinddrivelsen i den konkrete sag.

4.3.1.3. Konklusion om overensstemmelse med delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- **Den uvildige undersøger har verificeret overensstemmelse med delkomponent 1.1**

Den uvildige undersøger mener, at de processer og kontroller, der er implementeret for at suspendere al gældsinddrivelse for eksisterende inkassokunder, hvor der er risiko for overopkrævning, synes at være tilstrækkelige. Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- De inddrevne beløb er faldet på en måde, der er i overensstemmelse med en suspension af gældsinddrivelse, med et fald på 80 % i maj 2024 sammenlignet med samme måned året før (Figur 10).
- Det fremgår klart af de instrukser, der er sendt til DCA'erne om implementering af Pausen, at inddrivelsen af fordringer hidrørende fra banken skal indstilles, medmindre der er tale om Special Cases og Exempted Cases, og dette bør ikke give anledning til misforståelser.
- E-mailkorrespondance mellem banken og DCA'erne indeholder bekræftelser fra DCA'erne af, at al aktiv gældsinddrivelse, hvor der var risiko for overopkrævning, er blevet suspenderet.
- Banken har etableret et kontrolmiljø for at sikre, at DCA'erne har gennemført Pausen, ved at undersøge inkassovoluminerne fra DCA'erne og ved at foretage en månedlig stikprøvekontrol af 5 % af fakturaposterne [REDACTED], hvorved det kan påvises, at fakturaposterne kan knyttes til Special eller Exempted Cases eller Voluntary Payment Cases.
- Banken handlede rettidigt for at iværksætte suspensionen af gældsinddrivelsen, kommunikerede effektivt med de relevante parter og foretog en grundig analyse af de risici, der var forbundet med Pausen.

Resumé af underliggende vurderinger og konklusioner

De instrukser, der blev givet til DCA'erne den 12. juni 2023, og som pålagde suspension af al gældsinddrivelse og tilskrivning af renter og gebyrer, var efter den uvildige undersøgers opfattelse formuleret på en klar og udtømmende måde, idet de bl.a. angav, at inddrivelsen af fordringer skulle indstilles, formulerede en definition for sager, hvor inddrivelse kunne fortsætte, påbød DCA'erne fortsat at acceptere frivillige betalinger med krav om, at disse kunder skulle oplyses om risikoen ved at gøre dette, samt påbød DCA'erne at vende tilbage med en skriftlig bekræftelse af, at de ville følge instrukserne. Dermed mener den uvildige undersøger ud fra en fornuftsbetragtning ikke, at disse instrukser gav anledning til misforståelser. Desuden fik DCA'erne i disse instrukser tilstrækkelig vejledning om eventuelle udestående issues, der ikke var behandlet i instrukserne, f.eks. den afventende vejledning om metoden til genberegning af krav i Special Cases og Exempted Cases på tidspunktet for Pausens implementering. Instrukserne angav også forventede tidsfrister for udstedelse af yderligere instrukser og foreløbige foranstaltninger, der skal træffes i mellemtiden. Den uvildige undersøger finder, at disse instrukser i tilstrækkelig grad understøtter suspensionen af

gældsinddrivelsen og dermed overholdelsen af delkomponent 1.1. og følgelig underbygger opfyldelsen af Finanstilsynets påbud om at indstille al gældsinddrivelse for eksisterende inkassokunder i sager, hvor der er risiko for overopkrævning.

E-mailkorrespondancen mellem banken og DCA'erne dokumenterer, at banken udstedte præciserende instrukser for yderligere at sikre korrekt implementering af Pausen. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, retningslinjer for kundekommunikation, udvidelse af Pausen i anden implementeringsfase og opdateringer af processer, f.eks. håndtering af Special og Exempted Cases og frivillige betalinger. Korrespondancen omfatter også dialoger, hvor banken modtog bekræftelse fra DCA'erne om, at sagerne var blevet sat på Pause, samt statistik over antallet af sager på Pause. Den uvildige undersøger vurderer derfor, at banken har opretholdt effektiv kommunikation med de relevante parter for at understøtte suspensionen af gældsinddrivelsen.

Den uvildige undersøger vurderer, at de kundedata, der er til rådighed via rapporter, som er modtaget fra DCA'erne og er tilgængelige via DCA'ernes webportaler, i kombination med fakturakontrollen, indeholder de nødvendige oplysninger til, at banken kan konkludere, at Pausen er blevet implementeret. Resultaterne af den uafhængige verificering, hvor den uvildige undersøger konstaterede et betydeligt fald i de samlede inddrevne beløb, som DCA'erne havde indberettet, f.eks. 80 % i maj 2024 sammenlignet med samme måned året før, bekræftede, at de inddrevne beløb var faldet på en måde, der var i overensstemmelse med suspensionen af gældsinddrivelsen for alle kunder, der var i risiko for overopkrævning. I lyset af forekomsten af Special og Exempted Cases forventede den uvildige undersøger ikke, at faldet ville udgøre 100 %, og den uvildige undersøger fandt ingen beviser for, at banken ikke ville kunne spore transaktioner til Special og Exempted Cases.

Oplysningerne fra banken i præsentationsmaterialet til kick-off dagene samt beslutningsmaterialet fra styregrupperne giver et overblik over tidsplanen og hændelserne i relation til implementeringen. Dokumentation underbygger tilliden til, at banken har udført de nødvendige analyser til identifikation af risici i forbindelse med processen og har truffet fornødne foranstaltninger for at forhindre overopkrævning. Eksempler herpå omfatter, men er ikke begrænset til, vurderinger i materiale fra styregruppen, der indikerer, at det var nødvendigt at genoverveje ressourceallokeringen for i tilfredsstillende grad at understøtte bankens prioritering af opgaven med Pausen, samt risikovurderinger, der identificerer potentielle risici, så som fastholdelse af kunder i et gældsforhold, hvilket blev imødegået af muligheden for frivillige betalinger. Den uvildige undersøger mener, at tidsplanerne og det fremlagte materiale dokumenterer, at banken handlede rettidigt for at iværksætte suspensionen af gældsinddrivelsen og opretholdt tilstrækkelig kommunikation med de relevante parter (kunder, Finanstilsynet og DCA'er).

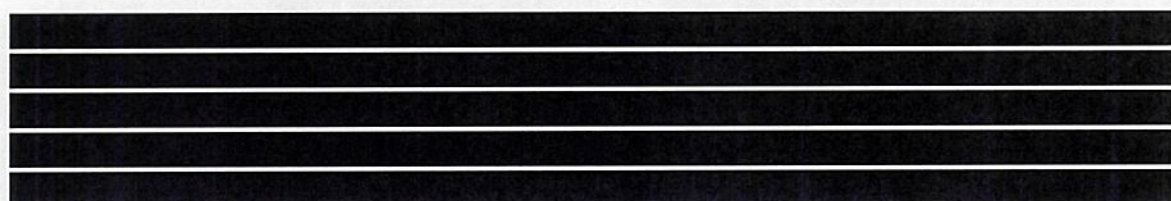
4.3.2. 2.1 Tilbagetrækning af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fogedretssager ("tilbagetrækning af retssager")

Påbud 2	Delkomponent
<i>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</i>	2.1 Tilbagetrækning af alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- og fogedretssager ("tilbagetrækning af retssager")

4.3.2.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

Den 22. maj 2023, tre uger før iværksættelsen af første implementeringsfase af Pausen, anmodede banken alle DCA'er om at ophøre med at indbringe sager for domstolene for at undgå at skulle trække sådanne sager tilbage, når suspensionen blev implementeret fuldt ud. Derudover pålagde banken DCA'erne at indhente separate instrukser vedrørende sager, der var mindre end to måneder fra at blive forældet, eller vedrørende sager vedrørende tvangsauktion, konkurs, gældssanering og dødsboer.

Den 26. maj 2023 anmodede banken DCA'erne om at trække sager, der aktuelt verserede ved fogedretten, og andre civile retssager tilbage, og prioritere sager, hvor hovedforhandlingen eller afviklingen af et dødsbo var nært forestående. "Exempted Cases" vedrørende tvangsauktion, konkurs, gældssanering og dødsboer blev ikke omfattet. Anmodningen blev gentaget i instrukserne om implementering af Pausen, der blev udsendt den 12. juni 2023, dog med en yderligere anmodning om ikke at trække sager tilbage, hvor det næste retsmøde var berammet til den 1. januar 2024 eller senere. For Exempted Cases blev DCA'erne pålagt at justere kravene og indsende de opdaterede beløb til retten (som beskrevet i afsnit 4.3.3.1). Alle sager, der blev behandlet ved skifteretten, hørte til kategorien Exempted Cases.



Efter implementering af anden fase af Pausen anmodede banken den 29. november 2023 [redacted] om at trække alle civile retssager tilbage, herunder også sager, der var indbragt for domstolene efter den 25. april 2023. Efter modtagelse af disse instrukser bekræftede [redacted], at de havde trukket alle civile retssager tilbage, og fremsendte en liste over de tilbagetrukne sager.

For at vurdere effektiviteten af DCA'ernes tilbagetrækning af retssager anmodede banken den 24. november 2023 de enkelte DCA'er om en gennemgang af tilbagetrukne sager for at få bekræftet, at instrukserne var blevet fulgt. I henhold til DCA'ernes tilbagemelding var der i alt 854 tilbagekaldte sager

og 58 sager, hvor tidligere indberettede fordringer var blevet justeret, hvilket fik banken til at konkludere, at DCA'erne havde fulgt instrukserne. Banken kan desuden se sager på individuelt niveau på DCA'ernes webportaler, herunder oplysninger om betalinger, betalingsaftaler og bemærkninger fra sagsbehandlere, og har ikke konstateret tegn på, at retssager ikke er blevet trukket tilbage.

I november 2024 foretog banken en manuel kontrol på den civile domstols onlineportal for at verificere, at de sager, som [REDACTED] havde angivet som værende trukket tilbage, reelt var trukket tilbage eller afsluttet i henhold til bankens instrukser. Banken fremlagde en yderligere udskrift fra den civile domstols onlineportal dateret den 9. april 2025, som viste, at ingen af de verserende sager vedrørte gældsinddrivelse, på samme måde som i november 2024, jf. Tabel 21 nedenfor.

Tabel 21: Oversigt over verserende civile retssager baseret på en udskrift af den civile domstols onlineportal pr. 9. april 2025

Civile retssager	Antal sager
Verserende sager	[REDACTED]
Hvoraf vedrørende gældsinddrivelse	0
Hvoraf andre sagstyper	[REDACTED]

Derudover foretog banken på grundlag af bekræftelsesbreve fra fogedretterne [REDACTED] en stikprøvekontrol af 13 fogedretssager for at verificere, at disse var blevet trukket tilbage (Tabel 22). I november 2024 anmodede banken desuden [REDACTED] om at fremlægge en liste over alle tilbagetrukne fogedretssager sammen med en bekræftelse for hver enkelt sag om, at den pågældende sag var blevet trukket tilbage. [REDACTED] fremsendte herefter et dokument med de ønskede oplysninger.

Tabel 22: Oversigt over resultaterne af stikprøvekontrollen af fogedretssager

Stikprøvekontrol af fogedretssager	Antal sager
Undersøgte sager	13
Hvoraf bekræftet som trukket tilbage	13
Hvoraf bekræftet som <u>ikke</u> trukket tilbage	0

[REDACTED] var forpligtet til at indhente bankens godkendelse, inden de iværksatte proaktiv gældsinddrivelse over for kunder, f.eks. indgivelse af sager til fogedretten [REDACTED]

[REDACTED] DCA'erne har bekræftet, at dette er sket.

4.3.2.2. Foranstaltninger truffet af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Den uvildige undersøger har via en dokumentgennemgang undersøgt bankens foranstaltninger i forhold til at trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifterets- 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.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at bekræfte, at banken trak alle potentielt fejlbehæftede krav i retssager tilbage. Gennemgangen havde desuden til formål at vurdere, om instrukserne rettet til DCA'erne var tilstrækkeligt klare og udtømmende til at understøtte tilbagetrækningen af krav, og om de fastlagte kontroller var tilstrækkelige til at validere vellykket gennemførelse.

For at gennemføre denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation omfattende de instrukser, der var sendt til DCA'erne, bekræftelser på tilbagetrækning af retssager, statistik over antallet af tilbagetrukne sager, kontroller udført for at validere gennemførelsen og anden relevant dokumentation om, hvordan banken havde gennemført processen for at efterleve denne delkomponent.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremsende følgende dokumentation:

Fremlagt dokumentation

Instrukser om første implementering af Pausen – 12. juni 2023

E-mailkorrespondance med DCA'er både før og efter udstedelsen af disse instrukser, herunder

- instrukser om at indstille indbringelsen af nye sager for domstolene – maj 2023
- instrukser om at trække verserende sager ved fogedretten og andre civile retssager tilbage – maj 2023
- bekræftelse af tilbagekaldte sager – november 2023
- bekræftelse fra [REDACTED] om sager, der var trukket tilbage fra den civile domstol – november 2023

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

En beskrivelse fra banken af de foranstaltninger, der blev truffet for at trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive retssager tilbage – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-off mødet vedrørende den uafhængige undersøgelse samt en "Deep dive" session om emnet DCA'er.

Kontrolramme for DCA'er.

En udskrift fra den civile domstols onlineportal, herunder en liste over aktuelt verserende retssager, hvor banken er part pr. 1. april 2025.

En udskrift fra den civile domstols onlineportal, herunder udskrifter af hver af de sager som [REDACTED] angav at have trukket tilbage den 29. november 2023.

Breve fra fogedretterne, der bekræfter, at de 13 sager, som banken har foretaget stikprøvekontrol af, er trukket tilbage.

En liste over alle tilbagetrukne fogedretssager, hvor banken er part, [REDACTED].

Møde	Oplægsholdere
Kick-off møde vedrørende uvildig undersøgelse – "Tilbagebetaling af retssager"	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Head of Remediation Team i Debt Management
"Deep dive" session om DCA'er	• Head of DCA and Non-performing-loan (NPL) Recovery Management

4.3.2.3. Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 2.1.

Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 2.1. Det er den uvildige undersøgelses opfattelse, at de foranstaltninger, som banken har taget for at tilbagebetale potentielt fejlbehæftede krav i verserende skifterets- og fogedretssager samt aktive retssager ved domstolene, hvor banken er part, er tilstrækkelige. Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- Udskrift fra den civile domstols onlineportal, som indeholdt en liste over aktuelle aktive retssager, hvor banken er part, viser, at der ikke er nogen aktive retssager ved de civile domstole vedrørende gældsinddrivelse (se Tabel 21).
- Instrukserne for tilbagebetaling af retssager var klare, hvilket begrænser risikoen for misforståelser.
- E-mailkorrespondance mellem banken og DCA'erne, hvor DCA'erne bekræfter, at alle relevante sager blev trukket tilbage. E-mails viser også, at banken handlede straks for at iværksætte disse tilbagebetalinger, samtidig med at den opretholdt kommunikationen med de involverede parter.
- Yderligere foranstaltninger, [REDACTED] [REDACTED] viser en forsigtig tilgang til tilbagebetaling af retssager.
- Den uvildige undersøger bemærker, at banken i fogedretssager henholder sig til skriftlig bekræftelse fra DCA'erne og derfor anser dette for mindre optimalt ud fra et kontrolperspektiv. Den uvildige undersøger mener dog, at de foranstaltninger, som banken har truffet for at sikre bekræftelser fra DCA'erne, samt de udførte stikprøvekontroller er tilstrækkelige til at understøtte efterlevelsen af denne delkomponent (se Tabel 22).
- Den uvildige undersøger har vurderet, at det ikke er muligt på uafhængigt grundlag at identificere alle retssager vedrørende gældsinddrivelse, hvor banken er part, og har derfor henholdt sig til antal og bekræftelser modtaget fra banken og DCA'erne.

Resumé af underliggende vurderinger og konklusioner

Sammenfattende var de instrukser, der blev sendt til DCA'erne den 22. maj og 26. maj 2023, hvori DCA'erne blev pålagt at indstille indbringelsen af sager for domstolene og trække alle aktive sager

tilbage bortset fra Special og Exempted Cases, efter den uvildige undersøgers opfattelse velstrukturerede og udtømmende, hvorfor der kun var minimale risiko for fejlfortolkning. Desuden gav vejledningen om implementering af Pausen den 12. juni 2023 yderligere klarhed om, hvordan DCA'erne skulle forholde sig med hensyn til tilbagetrækning af retssager, herunder oplysning om, hvordan kravene skulle justeres for de Special og Exempted Cases, der ikke skulle trækkes tilbage fra domstolene. Den uvildige undersøger finder, at disse instrukser i tilstrækkelig grad understøtter tilbagetrækningen af retssager og dermed efterlevelse af delkomponent 2.1.

Korrespondance med DCA'erne dateret 24. november 2024 indeholder bekræftelser fra DCA'erne af, at de enten har trukket alle retssager tilbage eller justeret kravene for et antal Special og Exempted Cases. Den uvildige undersøger fortolker denne dokumentation således, at banken har truffet foranstaltninger til at trække potentielt fejlbehæftede krav tilbage i retssager, hvilket understøtter efterlevelsen af delkomponent 2.1.

Derudover tyder [REDACTED] på en konservativ tilgang, der sigter mod at begrænse risikoen for skade for kunderne. Dette styrker yderligere indtrykket af, at banken har iværksat fornødne foranstaltninger til at sikre, at eventuelle fejlbehæftede krav trækkes tilbage.

På baggrund af udskriften fra domstolenes onlineportal, som indeholdt en liste over aktuelle aktive retssager, hvor banken er part, kan den uvildige undersøger konkludere, at banken aktuelt ikke har aktive retssager vedrørende gældsinddrivelse ved de civile domstole.

Den uvildige undersøger bemærker, at banken i fagedretssager henholder sig til skriftlig bekræftelse fra DCA'erne, og derfor anser dette for at være mindre optimalt ud fra et kontrolperspektiv. Den uvildige undersøger anerkender dog, at det forhold, [REDACTED]

[REDACTED] i væsentlig grad mindsker risikoen for, at sager overses i forbindelse med tilbagetrækningen. Den stikprøvekontrol, som banken har foretaget af de 13 breve fra fagedretterne, som bekræfter, at sagerne er blevet trukket tilbage (se *Tabel 22*), sammen med listen over sager og bekræftelser af tilbagetrækning [REDACTED], underbygger at bankens instrukser er blevet fulgt. Den uvildige undersøger vurderer derfor ikke, at manglen på strengere kontroller med tilbagetrækning af sager i fagedretterne udgør en hindring for bankens efterlevelse af delkomponent 2.1. eller Finanstilsynets påbud.

Den uvildige undersøger har vurderet, at det ikke er muligt på uafhængigt grundlag at identificere alle retssager vedrørende gældsinddrivelse, hvor banken er part, og har derfor henholdt sig til antal og bekræftelser modtaget fra banken og DCA'erne.

4.3.3. 1.2/2.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt kravet justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases")

Påbud 1

[...] 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.

Påbud 2

At trække alle potentielt fejlbehæftede krav i aktive skifteretssager og fagedretssager 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.

Delkomponent

1.2 Procedurer for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte, herunder såfremt kravet justeres til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder ("Special og Exempted Cases").

4.3.3.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

Under implementering af Pausen besluttede banken at fortsætte gældsinddrivelsen af gæld for en bestemt gruppe af sager benævnt "Special Cases" og "Exempted Cases". En oversigt over Exempted og Special Cases findes i *Tabel 23* og *Tabel 24*.

Tabel 23: Oversigt over definerede Exempted Cases

Exempted Cases
Gældssanering
Konkurs
Dødsbo
Rekonstruktion
Tvangsauktion og frivilligt salg
Salg af ejendomme erhvervet af banken på tvangsauktion

Tabel 24: Oversigt over definerede særlige sager

Special Cases
Tvister/klager/appelsager

Ekstraordinære frivillige betalinger og betalingsaftaler, herunder anmodninger om tvangsakkord
Sager med fuld betaling af hovedstol under Pausen
Sager, hvor der er sikkerhed for/viden om aktiver af væsentlig værdi
Sager, hvor manglende inkassotiltag kan forårsage skade for tredjemand

Begrundelsen for at fritage disse sager fra Pausen var, at banken vurderede, at risikoen for overopkrævning eller systematisk fejlopkævning i disse sager kunne begrænses gennem en individuel gennemgang, hvor banken ville kunne nedjustere kravet til et beløb, som kunden med sikkerhed skyldte. Desuden kan suspension af gældsinddrivelsen i nogle sager medføre en større risiko for skade for kunder og andre tredjeparter i forhold til fortsat inddrivelse af fordringer og efterfølgende modtagelse af betaling.

Banken anmodede først DCA'erne om at fritage "Exempted Cases" fra Pausen i de instrukser vedrørende Pausen, der blev givet den 12. juni 2023. [REDACTED]

De instrukser, der blev udstedt den 12. juni 2023, indeholdt en metode, der skal anvendes til at genberegne det beløb, der skal inddrives i Exempted Cases. Der blev desuden givet instruks om, at for de sager, der er omfattet af sådanne justeringer, skal den nedsatte fordring indberettes til skattemyndighederne. Denne metode blev ved flere lejligheder justeret af banken, først den 27. juni 2023 for at gøre den tekniske del af processen nemmere for DCA'erne og senere den 20. december 2023 for også at fratrække historiske rykkergebyrer og renter på disse gebyrer samt gebyrer og renter i forbindelse med inddrivelsen af fordringerne. Den 1. december 2023 meddelte banken også DCA'erne, at de ikke længere måtte indgive krav vedrørende Exempted Cases uden bankens godkendelse. Fra december 2023 blev genberegningen af de justerede krav ikke længere foretaget af DCA'erne, men udelukkende af banken. Bankens vil gennemgå og kvalitetssikre de sager, som DCA'erne justerede i perioden april 2023 til december 2023. DCA'erne har meddelt banken, at de har justeret kravet i 58 sager.

I modsætning til de Exempted Cases, der udløses af en ekstern begivenhed, har banken defineret Special Cases som sager, der udløses af kunden. Omfanget af særlige sager er defineret i *Tabel 26*. En intern proces til håndtering af Special Cases blev fastlagt den 8. august 2023 og nærmere beskrevet over for Finanstilsynet i et brev dateret 1. december 2023. Tilgangen blev yderligere justeret af banken den 20. december 2023, hvor det blev besluttet, at Special Cases skulle behandles på samme måde som Exempted Cases, og at fordringerne derfor internt i banken skulle beregnes på grundlag af samme metode.

Identifikation af sager

Tabel 25 giver et overblik over det samlede antal Special og Exempted Cases, som banken har identificeret pr. 1. april 2025, samt status for disse i behandlingsprocessen. Dette omfatter sager, der i øjeblikket ikke er omfattet af den normale behandlingsprocedure, og som hører under tre forskellige kategorier:

- *Sager, hvor behandlingen er blevet standset.* Skyldes f.eks., at kunderne har trukket deres anmodning om fuld tilbagebetaling tilbage, eller at den proces, der ligger til grund for fritagelsen, f.eks. konkurs eller gældssanering, er blevet indstillet.
- *Sager, der afventer en metode og sager der er sat i bero.* Omfatter ca. 10 % af det samlede antal Special og Exempted Cases, for hvilke en metode stadig er under udarbejdelse, eller som generelt hører under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for at oplyse sagen nærmere. Dette vedrører specifikke grænsetilfælde, der kræver en skræddersyet metode som følge af sagernes karakter, deres forældelsesfrister, gebyrstrukturer eller de involverede parter. Disse sager omfatter, men er ikke begrænset til, Exempted Cases i Business Banking med dekretdatoer, der er mere end tre år gamle, eller hvor kunden har misligholdt sine forpligtelser i mere end tre på hinanden følgende år (da der er behov for en specifik genberegningsmetode for at sikre, at forældede renter eller gebyrer ikke medtages i fordringen). Denne kategori omfatter også sager, hvor gælden er overflyttet til kautionister, sager der tidligere er sendt til fogedretten, sager der kræver specifik dokumentation for at fastsætte gebyrer, renter eller omkostninger vedrørende fordringen, samt sager hvor der skal udvikles en metode til at afhjælpe specifikke issues (issue 30, 34 og 36, se afsnit 4.2.9).

Tabel 25:Oversigt over antallet af Special og Exempted Cases, sager, hvor behandlingen er indstillet, sager, hvor en metode afventes, og sager, der er sat i bero, 1. april 2025

Kategori	Special og Exempted Cases ⁵¹	Business Banking (Exempted Cases)
Samlet antal Exempted/Special Cases	951	225
Godkendt/afvist	393	143
Sager under behandling	199	29
Sager, hvor behandlingen er indstillet	300	27
Sager, der afventer en metode/er sat i bero	59	26

Processen for identifikation af Exempted Cases var allerede blevet fastlagt inden implementeringen af Pausen, da disse sager er identificeret med henblik på foretagelse af anmeldelser af krav over for domstolene eller ved fremsendelse til bobestyrere mm. Exempted Cases kan identificeres enten gennem tredjeparters anmodninger til banken om at fremsætte et krav eller gennem bankens proaktive gennemgang af lister eller meddelelser modtaget fra tredjeparter.

For så vidt angår Special Cases, anvendes der forskellige procedurer afhængig af sagens karakter. I klagesager skal DCA'erne underrette banken på grundlag af procedurer fastlagt inden implementeringen af Pausen. I sager, hvor der er sikkerhed for eller viden om aktiver af væsentlig værdi, samt i sager hvor suspension af gældsinddrivelse kan have negative konsekvenser for en tredjepart, foretages der i

⁵¹ Inkl. almindelige PeB-sager, PeB-erhvervssager og Nordea Kredit-sager.

øjeblikket ingen aktiv overvågning. DCA'erne og banken kan blive opmærksomme på sager, hvor suspensionen af gældsinddrivelse kan have negative konsekvenser for en tredjepart, hvis de involverede personer eskalerer sagen. I sådanne sager kan gældsinddrivelsen fortsættes, hvis der anmodes herom.

Hvad angår Voluntary Payment Cases, udstedte banken den 8. august 2024 nye instrukser [REDACTED], hvori det fastsættes, at alle Voluntary Payment Cases i Pausen er omfattet af "Special Cases", hvilket betyder, at DCA'et ikke må foretage sig noget, der er relateret til betalinger eller underretning af domstolene, uden bankens forudgående samtykke. Det blev yderligere præciseret, hvordan DCA'et skal handle i forbindelse med tre typer af Voluntary Payment Cases:

1. Frivillige betalinger fra kunder – hvis en kunde aktivt kontakter DCA'et og udtrykker ønske om at tilbagebetale hele gælden, skal DCA'et anmode banken om at foretage en manuel genberegning, hvorefter banken vender tilbage med en genberegnet opgørelse af det samlede beløb, der kan inddrives fra kunden.
2. Nye aftaler om frivillig betaling – hvis en kunde aktivt kontakter DCA'et og ønsker at indgå en betalingsaftale, skal DCA'et anmode banken om at foretage en manuel genberegning og afvente det genberegnete beløb, inden betalingsaftalen indgås.
3. Eksisterende aftaler om frivillig betaling kan videreføres, men banken har anmodet DCA'et om at fremlægge en oversigt over eksisterende betalingsaftaler, så banken kan genberegne sagerne og vende tilbage med de justerede beløb.

Der er i øjeblikket ingen specifikke standardprocedurer ("SOP"), der beskriver, hvordan det afgøres, om en sag, der er under behandling, skal klassificeres som en Special eller Exempted Case. Det er imidlertid et implicit krav i processen, at de personer, der gennemgår sagerne, vurderer, om en sag hører til kategorien Special eller Exempted Cases. Banken har mundtligt bekræftet, at der foretages manuel kontrol af sagerne som led i justeringsprocessen for at sikre, at de klassificeres som enten Special Cases eller Exempted Cases.

Justering af krav

For alle Special og Exempted Cases beregner banken et krav, som kunden med sikkerhed skylder, hvorefter det faktiske krav nedjusteres til dette beløb. Banken har udviklet fire særskilte SOP'er til beregning af fire forskellige typer sager, som er vist i *Tabel 26*. Disse sagers forskellige karakter, herunder forskelle i gældskomponenter, forældelsesfrist og hvilke fejl der er begået i sagerne, gjorde det nødvendigt at anvende særskilte metoder.

Tabel 26: SOP'er for Special og Exempted Cases samt omfanget af relevante sager

SOP	Omfang af relevante Special og Exempted Cases
SOP for almindelige PeB-sager	Sager vedrørende privatkunder og ikke-komplekse erhvervssager, der hidrører fra afdelingen Personal Banking ("PeB")
SOP for komplekse PeB-erhvervssager	Komplekse sager, hvor debitor er en virksomhed eller en privatkunde med et erhvervsprodukt, og som hidrører fra Personal Banking ("PeB")

SOP for Nordea Kredit	Sager, der hidrører fra Nordea Kredit
SOP for Business Banking	Aktive konkurs- og rekonstruktionssager, der hidrører fra afdelingen Business Banking

Almindelige PeB-sager

I 3. kvartal 2023 påbegyndte banken udviklingen af en SOP for beregning og justering af Special og Exempted Cases, der hidrører fra afdelingen Personal Banking (PeB). SOP'en blev udviklet gennem workshops med interessenter fra hele organisationen, og med yderligere input fra eksterne juridiske rådgivere. I løbet af denne proces blev banken opmærksom på elementer, der bidrog til yderligere kompleksitet i behandlingen af sagerne, herunder skattemæssige konsekvenser, der skyldtes, at den valgte metode var til fordel for kunden for at tage højde for eventuelle usikkerheder i den manuelle proces. Dermed blev behandlingen af Special og Exempted Cases stoppet, indtil banken opdaterede processen og tilgangen til behandling af Special og Exempted Cases den 22. marts 2024, efterfulgt af færdiggørelse den 1. april 2024.

Den manuelle genberegning, som banken foretager for at nå frem til det justerede krav for Special og Exempted Cases, finder sted på kontoniveau ved hjælp af kontoudtog fra kundens konti, hvorefter resultatet samles på kundeniveau. Udgangspunktet for beregningen er kontoens saldo, når kunden overgår til inkasso. Beregningstrinene fremgår af *Tabel 27*.

Tabel 27: Metode til justering af Special og Exempted Cases

Hovedstol ved overdragelse til inkasso
(-) Alle rykkergebyrer fra produktets livscyklus
(-) Forenklet beregnet rente af rykkergebyrer
(-) Ubetalte renter/gebyrer inden overdragelse til inkasso
= Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso
(-) Tilbagebetalinger i inkassoperioden
= Justeret krav

I denne beregning beregnes renterne af rykkergebyrer på grundlag af en rentesats på 20,5 %, som banken har valgt ud fra et forsigtighedsprincip, idet dette er den højeste gældende rentesats i perioden for de berørte sager. Efter fradrag af tilbagebetalinger i inkassoperioden går alle betalinger til at afdrage på den rene hovedstol, og derfor gives der afkald på alle renter og omkostninger i forbindelse med inddrivelsen. Resultatet af beregningen er et krav med et justeret beløb, som banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder (af banken benævnt "sikkert krav").

Komplekse PeB-erhvervssager

PeB-erhvervssager er sager, hvor debitor er en virksomhed, eller hvor debitor er en privatkunde med et erhvervsengagement eller et tilknyttet erhvervsprodukt, f.eks. en erhvervskonto med kreditmulighed eller et valutilån.

Hovedparten af kravene i forbindelse med PeB-erhvervsager kan genberegnes på grundlag af samme beregningsmetode som for almindelige PeB-sager. For visse komplekse erhvervsagers vedkommende er det imidlertid nødvendigt at tage specifikke logiske hensyn eller foretage justeringer af beregningsmetoden for at fastsætte et beløb, som kunden med sikkerhed skylder. De logiske hensyn omfatter, men er ikke begrænset til, sager med specifikke forældelsesfrister eller sager, hvor banken har modtaget betalinger, efter at den stillede sikkerhed er blevet realiseret, hvor sidstnævnte situation kræver, at banken overfører betalingen til bobestyreren. Justeringerne af beregningsmetoden er nødvendige på grund af faktorer som f.eks. behovet for at beregne særskilte krav, f.eks. garantier, eller for at behandle specifikke transaktioner, der er unikke for den pågældende sagstype. Banken har derfor udarbejdet en særskilt SOP, der skal anvendes sammen med SOP'en for almindelige PeB-sager, og som beskriver, hvordan otte typer komplekse PeB-erhvervsager skal behandles.

Tabel 28: Komplekse PeB-erhvervsager

Sager med en specifik logik/beregningsmetode		Beskrivelse
Specifik beregning anvendt	Valutalån	Indeholder en specifik rentekomponent, der skal fratrækkes som "ubetalte renter/gebyrer før overdragelse til inkasso" ved genberegningen (se Tabel 27)
	Garantier	Renter og/eller provision af den betalte garanti skal tages i betragtning ved justeringen
	██████ kautioner	Der skal foretages en vurdering for at fastlægge fordelingen af den rene hovedstol mellem ██████ og banken for at fastslå, om ██████ er blevet overopkrævet.
	Virksomhedspant	Sikkerhedsstillelse i relation til virksomhedspant fratrækkes kun i beregningen, hvis den blev opkrævet, før kontoen blev overdraget til inkasso
Anvendt specifik logik	Konkurssager	Kræver særlige hensyn som følge af forskelle i forældelsesfrister, afhængigt af, om kravet anerkendes i forbindelse med konkursen
	Sager vedrørende restanmeldelser	Kræver specifikke logiske hensyn vedrørende behandling af betalinger efter f.eks. realisering af en sikkerhed, herunder kommunikation med bobestyreren
	Sager med betydelig stigning i gæld efter overdragelse til inkasso	Kræver gennemgang for at afgøre, om de udgående transaktioner efter overdragelse til inkasso skal medtages

		i genberegningen (afhængigt af gældsstigningen i forhold til den samlede gæld samt sagstypen).
	OTC-aftaler	Kræver specifik logik, da fordringen i OTC-aftalen har en forældelsesfrist på 3 år fra anmodningen om opfyldelse.

Nordea Kredit-sager

Nordea Kredit-sagerne vedrører fordringer, der hidrører fra Nordea Kredit realkreditlån. Disse sager omfatter både krav fremsat af Nordea Kredit og en garanti på 25 %, som banken har betalt til Nordea Kredit til dækning af en del af tabet. Disse fordringer består af forskellige gældskomponenter sammenlignet med fordringer, der hidrører fra banken, og kræver derfor en særskilt beregningsmetode for at fastslå, hvor meget kunden med sikkerhed skylder. Banken har derfor udarbejdet en særskilt SOP for Nordea Kredit, der dækker metoden til justering af Special og Exempted Cases, der hidrører fra Nordea Kredit.

SOP'en for Nordea Kredit omfatter to genberegningsmetoder: én til fastsættelse af den rene hovedstol for Nordea Kredit fordringer (se *Tabel 29*) og én til Nordea Kredit 25 %-garantien (se *Tabel 30*). For at beregne det beløb, som banken betegner som "ren hovedstol", fratrækkes alle udækkede gebyrer, omkostninger og renter samt rykkergebyrer fra henholdsvis Nordea Kredit fordringen og det betalte garantibeløb. Disse fratrækkes først på 25 %-garantien. Hvis 25 %-garantibeløbet er lavere end de samlede fradrag, trækkes eventuelle rykkergebyrer eller udækkede gebyrer, omkostninger og renter efterfølgende fra Nordea Kredits fordring. I sager, hvor der ikke er betalt en garanti, eller hvis 25 %-garantien ikke længere er en del af kundeforholdet, trækkes det samlede beløb fra Nordea Kreditfordringen.

I SOP'en beskrives desuden to forskellige trin til beregning af udækkede renter, omkostninger og gebyrer, afhængigt af om sagen vedrører tvangssalg af sikkerheden eller frivilligt salg med tab, da de har forskellige omkostningskomponenter, som muligvis ikke er dækket af indtægterne fra salgsprocessen. Der beregnes ikke renter af rykkergebyrer i disse sager, da Nordea Kredit ikke har opkrævet renter af rykkergebyrer i deres gældsinddrivelsessystem, hvorfor disse sager ikke er berørt af issue 5 (se afsnit 4.2.6.2).

Efter beregningen af den rene hovedstol følger processen samme procedure som SOP'en for PeB, hvor eventuelle tilbagebetalinger efter sagens overgang til inkasso trækkes fra den rene hovedstol for at nå frem til det "sikre" justerede krav. Der er udviklet et regnearkbaseret værktøj, der skal gøre det lettere at genberegne Nordea Kredit-sager og hjælpe sagsbehandleren med at tage højde for eventuelle udækkede gebyrer, renter eller omkostninger i forbindelse med et tabsgivende salg i beregningen.

Tabel 29: Genberegningsmetode Nordea Kredit

Åbningsbalance for Nordea Kredit kravet
(-) Udækkede gebyrer, omkostninger og renter (beregnet i værktøjet)
(-) <u>Alle</u> rykkergebyrer fra produktets livscyklus
= <i>Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso (renter/gebyrer fra inkasso tages ikke yderligere i betragtning/afskrives)</i>
(-) Tilbagebetalinger i forbindelse med inkasso (som beskrevet i SOP'en for PeB-sager)
= "Sikkert krav"

Tabel 30: Genberegningsmetode Nordea Kredit 25 %-garanti

Betalt garantibeløb
(-) Udækkede gebyrer, omkostninger og renter (beregnet i værktøjet)
(-) <u>Alle</u> rykkergebyrer fra produktets livscyklus
= <i>Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso (renter/gebyrer fra inkasso tages ikke yderligere i betragtning/afskrives)</i>
(-) Tilbagebetalinger i forbindelse med inkasso (som beskrevet i SOP'en for PeB-sager)
= "Sikkert krav"

Exempted Cases i Business Banking

Exempted Cases i Business Banking vedrører krav i aktive konkurs- og rekonstruktionsprocesser, hvor der skal foretages anmeldelse af krav efter implementering af Pausen. Banken har en manuel proces for Business Banking sager, der overdrages til inkasso, og disse sager er derfor ikke berørt af issues vedrørende bankens automatiserede gældsinddrivelsessystem. Disse sager er derfor kun berørt af issue 3 – Fejl i rykkergebyrer (se afsnit 4.2.5.2) og issue 5 – Renter af rykkergebyrer (se afsnit 4.2.6.2).

Da Business Banking-sager kun er berørt af disse to issues, har banken udviklet en specifik metode til at eliminere virkningerne af disse fejl, så man når frem til et krav, som kunden med sikkerhed skylder. Metoden er beskrevet i *Tabel 31*.

Tabel 31: Genberegningsmetode Business Banking-sager

Saldo på dekretdatoen
<i>Saldo ved dekretets afsigelse</i>
(-) <u>Alle</u> rykkergebyrer fra produktets livscyklus
<i>Rykkergebyrer fundet i transaktionsdataene</i>
(-) <u>Alle</u> First Card-rykkergebyrer

<i>Rykkergebyrer fundet på First Card-fakturaer</i>
<i>(-) Forenklet beregnet rente af rykkergebyrer</i>
<i>Beregnet fra det tidspunkt, hvor hvert rykkergebyr blev opkrævet, til dekretdatoen, højeste rentesats (på årsbasis)</i>
= "Sikkert krav" på dekretdatoen

Banken har desuden udviklet et regnearksbaseret genberegningsværktøj, der gør det nemmere at foretage genberegning på grundlag af manuelt indtastede data, samt en tjekliste til kontrol af, om sagen er omfattet af genberegningsmetoden. Tjeklisten har også til formål at identificere og berigtige eventuelle manuelle fejl, der måtte være sket under processen.

I marts 2025 underrettede banken imidlertid den uvildige undersøger om en konstateret fejl i beregningsværktøjet vedrørende beregningen af renter af rykkergebyrer. Konkret var den kvartalsvise rente beregnet forkert på grundlag af tre renters rente-perioder om året i stedet for de korrekte fire. Banken iværksatte derfor en undersøgelse for at fastslå, om fordringer mod kunder ikke var blevet justeret som følge af denne fejl i et omfang, så inddrivelsen kunne fortsætte.

Det første rykkergebyr på 100 kr. opkræves altid korrekt for alle kunder, og dette gebyr vil altid blive fratrullet hovedstolen, selvom det er korrekt. Banken kunne derfor forsikre, at ingen kunder vil blive udsat for utilstrækkelig justering som følge af denne fejl, forudsat at forskellen i den beregnede rente ved brug af tre i stedet for fire renters rente-perioder ikke overstiger 100 kr. For at vurdere fejllens indvirkning og sikre nødvendig justering for alle kunder anvendte banken derfor en testmetode til at fastslå, om eventuelle renteforskelle oversteg 100 kr. Resultatet viste, at blandt de 51 kontrollerede sager var der fire sager, hvor renteforskellen oversteg 100 kr. som følge af den identificerede renters rente-fejl. I disse fire sager foretog banken yderligere undersøgelser for at bekræfte, at fordringerne mod kunderne var justeret i nødvendigt omfang. Banken konkluderede, at renteforskellene som følge af renters rente-fejlen i ingen af disse sager oversteg de fradrag, der var foretaget for de samlede berettigede rykkergebyrer, herunder andre rykkergebyrer end det første opkrævede gebyr. Banken kunne derfor bekræfte, at fordringerne mod alle de kontrollerede kunder var justeret i nødvendigt omfang.

Kontroller implementeret med henblik på justeringsprocessen

Beregningerne af de justerede fordringer foretages af bankens afdelinger Debt Collection Remediation Services (DCRS) og Debt Collection Services⁵² (DCS) i overensstemmelse med de fastlagte procedurer. SOP'en beskriver trin for trin de nødvendige input, hvordan de relevante elementer i transaktionshistorikken identificeres, og hvordan beregningerne udføres. For at begrænse risikoen for menneskelige fejl underkastes sagerne en gennemgang på grundlag af et "six eye" princip, hvor de enkelte sager genberegnes af to sagsbehandlere i DCS-teamet, inden de videresendes til Debt Management Quality assurance-teamet til yderligere verificering af resultaterne. Banken har desuden udviklet et automatiseret regnearksbaseret system for at fremme beregningsprocessen og begrænse risikoen for manuelle beregningsfejl.

⁵² I januar 2025 blev DCS opdelt i a) Debt Collection Services DK, som omfatter Business Banking og er organiseret i Operations, og b) Debt Collection PeB DK, som omfatter Personal Banking og er organiseret i afdelingen Customer Recovery Specialists. Dette vil dog ikke have nogen indflydelse på sagsbehandlingen.

Efter gennemgangen af en sag på grundlag af "six eye" princippet sendes sagen til formel godkendelse hos den øverste ledelse (f.eks. Programme Management i Debt Collection Remediation-programmet). I tilfælde af juridiske usikkerheder kontaktes juridisk afdeling, som gennemgår sagen og giver input. Denne kontrol- og godkendelsesproces gælder for alle almindelige PeB-sager, komplekse PeB-erhvervssager og Nordea Kredit-sager.

Exempted Cases i Business Banking underkastes en gennemgang på grundlag af et "six eye" princip, hvor de genberegnes af to sagsbehandlere i DCS-afdelingen, hvorefter de kontrolleres af en tredje sagsbehandler. Genberegningstværgangen omfatter også en tjekliste, der har til formål at identificere og berigtige eventuelle manuelle fejl, der måtte være sket under processen. For disse sagers vedkommende indhentes der dog ikke en formel godkendelse fra den øverste ledelse, således som det kræves i andre Special og Exempted Cases.

4.3.3.2. Foranstaltninger iværksat af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Bankens procedure for konkrete sager, hvor gældsinddrivelse og retsforfølgning kan fortsætte på grundlag af en gennemgang af den enkelte sag, herunder tilpasning af fordringen til et beløb, som banken kan dokumentere, at den med sikkerhed har ret til, er blevet undersøgt gennem følgende foranstaltninger:

- En dokumentgennemgang, der vurderer bankens processer i forbindelse med behandling af Special og Exempted Cases, hvor gældsinddrivelse og retsforfølgning kan fortsætte.
- En uafhængig verifikation af et udsnit af Special og Exempted Cases, der bekræfter, at den metode, der er anvendt til at justere kravet, er korrekt og effektiv med hensyn til at nå det tilsigtede mål.

Undersøgelsen omfattede ikke tilgangen til genberegning af ca. 10 % af de samlede Special og Exempted Cases, hvor en metode til genberegning stadig er under udvikling, eller som generelt hører under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for oplysning af den konkrete sag. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, særlige sager, der kræver en skræddersyet metode på grund af forældelsesfrister, gebyrstrukturer, de involverede parter eller fordi de er omfattet af issue 30, 34 og 36 (se *afsnit 4.2.9*). For yderligere oplysninger om disse sager henvises til *afsnit 2.3.5* og *afsnit 4.3.3.1*.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at vurdere bankens procedurer for håndtering af Special og Exempted Cases, hvor gældsinddrivelse kan fortsætte på grundlag af en gennemgang af den enkelte sag, herunder justering af fordringen til et beløb, som banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder. Formålet med denne vurdering var at bekræfte, at bankens procedurer i disse sager begrænser risikoen for overopkrævning eller systematisk fejlopkrævning. Gennemgangen havde desuden til formål at bekræfte, at den metode, som banken anvender til nedskrivning af fordringer, er effektiv og robust med hensyn til at fastsætte det beløb, som kunden med sikkerhed skylder.

For at gennemføre denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation vedrørende de instrukser, som DCA'erne havde modtaget om behandling af Special og Exempted Cases. Dette omfattede statistik over antallet af sager, dokumentation med en beskrivelse af procedurerne for behandling af disse sager samt SOP'er for genberegning af fordringer. Banken blev desuden anmodet om at videreformidle andre relevante oplysninger til brug for vurderingen.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremlægge følgende dokumentation:

Fremlagt dokumentation	
Instrukser om første implementering af Pausen – 12. juni 2023	
E-mailkorrespondance med DCA'er både før og efter udstedelsen af disse instrukser, herunder	
• bekræftelse af antallet af sager med justerede krav, der stadig verserer ved domstolene – november 2023 • opdaterede instrukser om behandling af sådanne sager – december 2023 • opdaterede instrukser om behandling af frivillige betalinger – august 2024	
Svar til Finanstilsynet om fortolkning af påbud 2 – oktober 2023	
Svar til Finanstilsynet om opdatering vedrørende gældsinddrivelse – juni 2023	
Beslutningsmateriale fra styregrupperne i Debt Collection DK Remediation Programme	
Kontrolramme for DCA'er	
Arbejdsinstrukser for fakturakontrol	
SOP for almindelige PeB-sager	
SOP for Nordea Kredit-sager	
SOP for Business Banking-sager	
SOP for komplekse PeB-erhvervssager	
Præsentationsmateriale til "Deep dive" session om Special og Exempted Cases	
Præsentationsmateriale til indledende session om komplekse PeB-erhvervssager, Nordea Kredit-sager og Business Banking-sager	
Statistik over antallet af sager, der er klassificeret som "Exempted" og "Special" pr. 7. oktober 2024, 25. november 2024 og 1. april 2025	
Beskrivelse fra banken af procedurerne for Special og Exempted Cases – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-off mødet vedrørende den uvildige undersøgelse og "Deep dive" session om Special om Exempted Cases.	
Lister over almindelige PeB-sager og Business Banking-sager, hvorfra den uvildige undersøger kunne udvælge stikprøver	
Reelle kontodata for konto-id'er udvalgt af den uvildige undersøger, herunder transaktioner og andet input til justeringsprocessen med henblik på at udføre stikprøvekontrol af justeringsberegninger.	
Skriftlige svar på opfølgende spørgsmål om behandlingen af Special og Exempted Cases og om, hvordan disse identificeres	

Møder	Oplægsholdere
Kick-off møde vedrørende uvildig undersøgelse – "Special og Exempted Cases", oktober 2024	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme

	• SME
Indledende session om uvildig undersøgelse vedrørende komplekse PeB-erhvervs-sager, Nordea Kredit-sager og Business Banking-sager	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • SME
"Deep dive" session om DCA'er	• Head of DCA and Non-performing-loan (NPL) Recovery Management
"Deep dive" session om almindelige PeB-sager	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • SME
"Deep dive" session om komplekse PeB-erhvervs-sager, Nordea Kredit-sager og Business Banking-sager	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • SME
Yderligere "Deep dive" session om komplekse PeB-erhvervs-sager	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • SME
Yderligere "Deep dive" session om renteberegning i Business Banking-sager	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent

Uafhængig verificering

Den uafhængige verificering blev udført for at validere bankens metode til genberegning af fordringen i Special og Exempted Cases, om den anvendte metode medfører en fordring på et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, samt at der ikke er mangler ved den metode, der er beskrevet i SOP'en, som kan medføre risiko for overopkrævning.

For at vurdere bankens metode foretog den uvildige undersøger en genberegning af en stikprøve på 29 sager på uafhængigt grundlag. Stikprøvestørrelsen blev valgt, så den omfattede mindst 5 % af bankens 429 genberegnete og godkendte Special og Exempted Cases pr. 3. marts 2025, hvilket markerede starten på den endelige stikprøvekontrol udført af den uvildige undersøger. På dette tidspunkt udgjorde det samlede antal komplekse PeB-sager, som var blevet beregnet og godkendt af banken, fire, mens antallet af Nordea Kredit-sager var fem. Alle godkendte sager i disse kategorier blev derfor medtaget i stikprøven.

Tabel 32: Typer af Special og Exempted Cases

Sagstype	Antal sager genberegnet af den uvildige undersøger
Almindelige PeB-sager	10
Komplekse PeB-erhvervs-sager	4 ⁵³
Nordea Kredit-sager	5 ⁴⁴
Business Banking-sager	10

⁵³ Omfatter alle sager af den type.

Almindelige PeB-sager

For at kunne foretage den uafhængige verificering blev banken anmodet om at fremlægge en liste over alle godkendte justerede almindelige PeB-sager, Special og Exempted Cases samt oplysninger om sagernes karakter. Den uvildige undersøger udvalgte 10 tilfældige sager, for hvilke banken blev anmodet om at fremlægge alle kontoudtog og kundeoplysninger, hvilket gjorde det muligt for den uvildige undersøger at gentage bankens genberegning på et uafhængigt grundlag. Den tilfældigt udvalgte stikprøve omfattede både interne sager og sager, der var overdraget til DCA'er, samt en variation af Special og Exempted Cases-typer og én sag med flere kundekonti.

Den uvildige undersøger foretog manuelle genberegninger for alle 10 sager på baggrund af den dokumentation, som banken havde fremlagt. Den uvildige undersøger anmodede desuden om et møde med en af de SME'er, der foretog genberegningerne i banken, for at stille metodiske spørgsmål og få en afklaring vedrørende forståelsen af kontoudtog.

Den uvildige undersøger gennemgik de fremsendte kontoudtog for at identificere alle rykkergebyrer, der var blevet opkrævet i produktets levetid, og som efterfølgende var blevet fratrasket kontoens saldo på det tidspunkt, hvor sagen overgik til inkasso. Den uvildige undersøger anser dette for at være en passende foranstaltning til at sikre, at det justerede krav ikke bliver genstand for systematiske fejl relateret til forkert opkrævede rykkergebyrer. Der blev ikke identificeret nogen rykkergebyrer, der ikke var medtaget i bankens beregninger. Den uvildige undersøger gennemgik desuden kontoudtogene for at identificere udækkede renter og gebyrer før og efter kontoens overgang til inkasso og trak disse beløb fra kontoens saldo ved overdragelsen til inkasso. Den uvildige undersøger fandt ingen udækkede renter eller gebyrer, som ikke var medtaget i bankens beregning.

Den uvildige undersøger beregnede renters rente af de identificerede rykkergebyrer på grundlag af den højeste gældende rente, som banken havde angivet i den pågældende periode, dvs. 20,5 %. Denne beregning blev foretaget i overensstemmelse med den beskrevne metode, der er angivet i SOP'en for almindelige PeB-sager, med renters rente fra datoen for det første rykkergebyr til datoen for overdragelse til inkasso, på grundlag af det samlede beløb for alle rykkergebyrer. Den uvildige undersøger anser denne tilgang for konservativ, da beregningen af renters rente af det samlede beløb for rykkergebyrer fra datoen for det første rykkergebyr, uanset hvornår de efterfølgende gebyrer blev opkrævet, vil give et større beløb end det, kunden kunne være blevet opkrævet i renter. Der var ingen uoverensstemmelser mellem den uvildige undersøgelsers beregnede rente og den rente, som banken havde beregnet.

Desuden blev alle tilbagebetalinger, der blev foretaget under gældsinddrivelsesprocessen, også fratrasket for at nå frem til det justerede krav. I sager med flere kundekonti blev hver konto beregnet særskilt, og resultaterne blev lagt sammen i overensstemmelse med procedurerne i bankens SOP for almindelige PeB-sager. En oversigt over beregningsmetoden findes i *Tabel 32*.

Tabel 32: Metode til justering af Special og Exempted Cases

Hovedstol ved overdragelse til inkasso
--

(-) Alle rykkergebyrer fra produktets livscyklus
(-) Forenklet beregnet rente af rykkergebyrer
(-) Ubetalte renter/gebyrer inden overdragelse til inkasso
= Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso
(-) Tilbagebetalinger i inkassoperioden
= Justeret krav

Resultaterne af de manuelle genberegninger, der blev foretaget af den uvildige undersøger, blev sammenlignet med bankens egne beregninger. I ni sager nåede den uvildige undersøger frem til resultater, der var identiske med bankens, enten direkte eller efter afklaring af metoden. I én sag beregnede den uvildige undersøger et lavere justeret krav end det, banken havde beregnet (se sag 3 i *Tabel 33*). Årsagen til denne uoverensstemmelse blev imidlertid identificeret på grundlag af de beregningsresultater, som banken havde fremlagt. Der var tale om en særlig sag, hvor kunden havde indbetalt et beløb efter bankens genberegning, og det beløb var blevet medtaget i den uvildige undersøgers beregning. Dokumentationen beskrev tydeligt den tilgang, der blev anvendt for at tage højde for denne indbetaling ved at overføre den til kundens konto. Den uvildige undersøger anså derfor ikke denne uoverensstemmelse for at give grund til bekymring. Resultaterne af den uafhængige verificering skal derfor ses som en bekræftelse af, at bankens justering i disse sager førte til en fordring på et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, og at denne verificering ikke tyder på mangler i metoden, der kan medføre en risiko for overopkrævning.

Tabel 33: Oversigt over resultaterne af beregningerne udført af den uvildige undersøger og banken

Sag	Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso		Justeret krav		Kommentar
	Bank	IR	Bank	IR	
1					
2					
3					Forskellen skyldes, at kunden havde indbetalt efter at banken havde foretaget sin genberegning. Beløbet blev overført til kundens konto.
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Komplekse PeB-erhvervssager

Den uvildige undersøger gennemførte en uafhængig verificering af de komplekse PeB-erhvervssager, som er sager, der ikke alene kan justeres på grundlag af metoden i SOP'en for almindelige PeB-sager, men som

kræver yderligere skridt på grund af specifikke logiske overvejelser eller beregningsjusteringer, der er nødvendige for at nå frem til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder. Den uafhængige verificering blev foretaget ved manuelt at genberegne kravene for sagerne ved hjælp af bankens SOP for almindelige PeB-sager (se Tabel 32) og SOP'en for komplekse PeB-erhvervs-sager, samtidig med at det blev vurderet, om de metoder, der er beskrevet i SOP'erne til fastlæggelse af et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, var egnede.

Da banken kun havde identificeret fire sager som komplekse PeB-erhvervs-sager, foretog den uvildige undersøger en verificering af alle foreliggende sager på uafhængigt grundlag. Banken blev anmodet om at fremsende alle kontoudtog og kundeoplysninger, der var nødvendige for at genberegne sagerne. Den uvildige undersøger anvendte derefter samme metode som beskrevet for den uafhængige verificering af de almindelige PeB-sager, hvor kontoudtog blev gennemgået for at identificere alle rykkergebyrer, udækkede renter og udækkede omkostninger. Desuden blev renter af rykkergebyrer beregnet efter samme metode som beskrevet i den uafhængige verificering for almindelige PeB-sager. Disse poster blev efterfølgende fratrasket hovedstolen. Der blev ikke fundet uoverensstemmelser mellem den uvildige undersøgelses identificerede rykkergebyrer, udækkede renter/omkostninger og de poster, som banken havde identificeret/beregnet.

Efter denne indledende beregning blev den særlige logik eller beregningsmetode, der er specificeret i SOP'en for komplekse PeB-erhvervs-sager, anvendt på de enkelte konti for at fastlægge, hvad banken betegner som "sikkert krav". De fire sager omfattede i alt ni konti, og den uvildige undersøger beregnede derfor et "sikkert krav" for hver konto og sammenfattede derefter det samlede krav for hver af disse konti for at fastsætte det justerede samlede krav i sagen. Blandt kontiene var der

- tre konti med valutalån
- tre konti, der var genstand for en gældsstigning efter produktændring til inkasso
- to konti med kautioner [REDACTED]
- én konto, der kunne beregnes fuldt ud på grundlag af SOP'en for almindelige PeB-sager

For de konti, der var genstand for en stigning i gælden efter overdragelsen til inkasso, blev stigningen lagt til "hovedstolen ved overdragelse til inkasso" som beskrevet i SOP'en for komplekse PeB-erhvervs-sager. Stigningen i gælden skyldtes forskellige handlinger fra kundens side såsom yderligere køb ved træk på kontoen eller yderligere hævninger. Den uvildige undersøger er enig i bankens tilgang, da disse transaktioner med rimelighed kunne betragtes som en del af det beløb, som kunden med sikkerhed skylder. For kontoen med et valutalån krævede det et fradrag af en specifik rentekomponent som led i genberegningen af fordringen. Den uvildige undersøger er enig i, at den skal fratrækkes som enhver anden udækket rente.

Hvad angår kontoen med [REDACTED] kaution vurderede den uvildige undersøger desuden fordelingen af den rene hovedstol mellem [REDACTED] og banken for at fastslå, om der [REDACTED] vedkommende havde været tale om overopkrævning. Den uvildige undersøger nåede frem til samme konklusioner som banken.

Resultaterne af den genberegning, der blev foretaget af den uvildige undersøger, stemte overens med bankens resultater i to sager, som dokumenteret i *Tabel 34*. I to sager fastsatte den uvildige undersøger dog et højere justeret krav end det, der var beregnet af banken (*se sag 1 og 2 i Tabel 34*).

I sag 1 forklarede banken, at for en valutalånskonto, der indgik i sagen, var lånet blevet indfriet i 2013, og at dele af dokumentationen ikke var tilgængelig. Den manglende dokumentation omfattede den sidste ydelse på valutalånet, som viste fordelingen af resterende renter og hovedstol. Da dette var en særlig sag med manglende dokumentation, var banken nødsaget til at afvige fra sin beskrevne metode og beregne de ubetalte renter på grundlag af den resterende dokumentation for de tidligere ydelser. Selvom den uvildige undersøger ikke anvendte samme metode og nåede frem til et andet resultat, medførte bankens fremgangsmåde et lavere krav over for kunden. Den uvildige undersøger er enig i bankens tilgang og mener ikke, at årsagen til uoverensstemmelsen gør bankens metode til genberegning af kravet for Special og Exempted Cases uegnet.

I sag 2 var gælden på en konto steget efter overdragelsen til inkasso, hvorfor den uvildige undersøger tilføjede stigningen til hovedstolen ved overdragelsen til inkasso. Den uvildige undersøger medtog imidlertid en negativ transaktion, der udgjorde inkassoomkostninger, som ifølge banken ikke skulle medtages i hovedstolen. Ifølge bankens SOP for komplekse PeB-sager skal sagsbehandleren i sådanne sager rådføre sig med bankens Debt Collection Services eller Debt Collection Remediation Services, da det skal afgøres fra sag til sag, om transaktioner skal medtages i justeringen af hovedstolen. Selvom den uvildige undersøger indledningsvist nåede frem til et andet resultat, er det dennes opfattelse, at bankens vurdering i denne sag – ikke at medregne inkassoomkostninger – er konservativ for at sikre, at der beregnes et beløb, som kunden med sikkerhed skylder. Den uvildige undersøger er enig i bankens tilgang og mener ikke, at årsagen til denne uoverensstemmelse gør bankens metode til genberegning af kravet for Special og Exempted Cases uegnet.

Resultaterne af den uafhængige verificering skal derfor ses som en bekræftelse af, at bankens justering i disse sager førte til en fordring på et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, og at denne verificering ikke indikerer mangler i metoden, der medfører en risiko for overopkrævning.

Tabel 34: Oversigt over resultaterne af beregningerne af de komplekse PeB-erhvervssager udført af den uvildige undersøger og banken

Sag	Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso		Justeret krav		Kommentar
	Bank	IR	Bank	IR	
1					Forskelle forårsaget af, at den uvildige undersøger ikke har identificeret udækket rente fra valutalånet på grund af manglende dokumentation for det sidste afdrag

2					Forskelle, der skyldes, at den uvidlige undersøger har medtaget inkassoudgifter i hovedstolen ved overdragelse til inkasso
3					
4					

Nordea Kredit-sager

Den uvidlige undersøger har foretaget en uafhængig verificering af Nordea Kredit-sager, som er Special og Exempted Cases, der hidrører fra Nordea Kredit realkreditlån. Den uafhængige verificering blev foretaget ved manuelt at genberegne kravene i sagerne ved hjælp af bankens SOP for Nordea Kredit-sager, samtidig med at det blev vurderet, om metoderne beskrevet i SOP'en (se Tabel 35 og Tabel 36) til fastlæggelse af et krav på et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, var egnede.

Da banken kun havde beregnet og godkendt fem Nordea Kredit-sager, anmodede den uvidlige undersøger banken om at fremsende alle relevante kontoudtog og kundeoplysninger, der var nødvendige for, at den uvidlige undersøger kunne foretage en genberegning af hver af de fem sager på uafhængigt grundlag. Stikprøven omfattede fire sager, hvor der kun var tale om ét Nordea Kredit-krav, og én sag omfattende både et Nordea Kredit-krav og en Nordea Bank-garanti på 25 %.

Tabel 35: Metode til justering af Nordea Kredit-sager

Åbningsbalance for Nordea Kredit-kravet
(-) Udækkede gebyrer, omkostninger og renter (beregnet i værktøjet)
(-) <u>Alle</u> rykkergebyrer fra produktets livscyklus
= Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso (renter/gebyrer fra inkasso tages ikke yderligere i betragtning/frafaldes)
(-) Tilbagebetalinger i forbindelse med inkasso (som beskrevet i SOP'en for almindelige PeB-sager)
= "Sikkert krav"

Tabel 36: Metode til justering af sager vedrørende Nordea Kredit-garanti på 25 %

Betalt garantibeløb
(-) Udækkede gebyrer, omkostninger og renter (beregnet i værktøjet)
(-) <u>Alle</u> rykkergebyrer fra produktets livscyklus
= Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso (renter/gebyrer fra inkasso tages ikke yderligere i betragtning/frafaldes)
(-) Tilbagebetalinger i forbindelse med inkasso (som beskrevet i SOP'en for almindelige PeB-sager)

= "Sikkert krav"

I sagen vedrørende Nordea Kredit-garantien påbegyndte den uvildige undersøger beregningerne med at identificere Nordea Kredits krav og det betalte garantibeløb i tabsopgørelserne i kundedokumentationen modtaget fra banken. Herefter identificerede den uvildige undersøger alle udækkede gebyrer, omkostninger og renter.

I Nordea Kredit-sagerne er "udækkede omkostninger/gebyrer/renter" gebyrer, omkostninger og renter, der ikke er dækket af provenuet fra salg af den stillede sikkerhed, og som derfor vil blive lagt til kundens gæld. Den uvildige undersøger anser denne fremgangsmåde for konservativ, da den sikrer, at kunden ikke kommer til at hæfte for eventuelle omkostninger i forbindelse med den genberegnete gæld. Den uvildige undersøger er desuden enig i de punkter, der er beskrevet i SOP'en, som skal medtages i potentielle udækkede renter, omkostninger og gebyrer. I sager vedrørende tvangssalg anvendte den uvildige undersøger de fremlagte opgørelser over tvangsauktioner og tab til at identificere omkostninger såsom restancer, renter, forfaldne renter, uberettigede bidrag og kurskorrektioner, således at bud-summen dækkede alle tilhørende omkostninger. I sager om frivilligt salg med tab blev tabsopgørelsen og anden fremlagt dokumentation anvendt til at identificere omkostninger såsom terminsbetalinger, renter, bidrag, restancer og gebyrer og til at bekræfte, at provenuet dækkede alle identificerede omkostninger. I alle fem sager nåede den uvildige undersøger frem til samme konklusion som banken, nemlig at der ikke var udækkede gebyrer eller omkostninger.

Den uvildige undersøger gennemgik desuden kontoudtog for at identificere rykkergebyrer, som efterfølgende blev fratrasket kravene. Denne foranstaltning anses for egnet til at sikre, at det justerede krav ikke bliver genstand for systematiske fejl relateret til forkert opkrævede rykkergebyrer. Der blev ikke identificeret rykkergebyrer, der ikke var medtaget i bankens beregninger. Desuden blev kontoudtogene fra både banken og DCA'erne gennemgået for at identificere eventuelle tilbagebetalinger, der var foretaget efter overdragelsen til inkasso, og disse blev efterfølgende fratrasket for at nå frem til det justerede krav.

Den uvildige undersøgelses genberegnete krav var identiske med bankens krav i alle sager. Resultaterne af den uafhængige verificering skal derfor ses som en bekræftelse af, at bankens justering i Nordea Kredit-sagerne medførte et krav på et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, og at denne verificering ikke indikerer mangler ved metoden, der medfører en risiko for overopkrævning.

Tabel 37: Oversigt over resultaterne af beregningerne af Nordea Kredit-sagerne foretaget af den uvildige undersøger og banken

Sag	Ren hovedstol ved overdragelse til inkasso		Justeret krav		Kommentar
	Bank	IR	Bank	IR	
1					
2					
3.1					Nordea Kredit-krav
3.2					Nordea Bank-garanti på 25 %

4						
5						

Business Banking-sager

Den uvildige undersøger foretog en uafhængig verificering af Business Banking-sagerne, som er Exempted Cases fra Business Banking-afdelingen vedrørende aktive konkurs- og rekonstruktionssager. Den uafhængige verificering blev foretaget ved manuelt at genberegne kravene i sagerne ved hjælp af bankens SOP for Business Banking-sager, samtidig med at det blev vurderet, om metoderne beskrevet i SOP'en (se Tabel 38) til fastlæggelse af et krav på et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, var egnede.

Tabel 38: Metode til justering af Business Banking-sager

Saldo på dekretdatoen
<i>Saldo ved dekretets udstedelse</i>
(-) <u>Alle</u> rykkergebyrer fra produktets livscyklus <i>Rykkergebyrer fundet i transaktionsdataene</i>
(-) <u>Alle</u> First Card-rykkergebyrer <i>Rykkergebyrer fundet på First Card-fakturaer</i>
(-) <u>Forenklet</u> beregnet rente af rykkergebyrer <i>Beregnet fra det tidspunkt, hvor hvert rykkergebyr blev opkrævet, til dekretdatoen, højeste rentesats (på årsbasis)</i>
= "Sikkert krav" på dekretdatoen

For at kunne foretage den uafhængige verificering anmodede den uvildige undersøger først banken om en liste over alle godkendte og justerede Business Banking-sager, hvilket banken efterfølgende fremsendte. Fra denne komplette liste over sager blev der udvalgt 10 tilfældige Business Banking-sager. Den uvildige undersøger anmodede derefter banken om at fremsende de relevante kontoudtog og nødvendige oplysninger, så den uvildige undersøger kunne gentage bankens genberegning for de udvalgte sager på uafhængigt grundlag. Ud over kontoudtog og andre sagsspecifikke oplysninger fremsendte banken et regneark med dekretdatoer, som var hentet fra den danske stats officielle databaser Virk.dk og Statstidende.dk.

Ved hjælp af bankens oplyste datoer for konkursdekretet gennemgik den uvildige undersøger kontoudtogene for at fastslå saldoen på datoen for dekretet. Under denne gennemgang blev alle rykkergebyrer identificeret og fratrasket åbningsbalancen på datoen for dekretet. Denne metode er efter den uvildige undersøgels opfattelse konservativ, da fradraget af alle rykkergebyrer sikrer, at den justerede fordring ikke er behæftet med systematiske fejl relateret til fejlopkrævede rykkergebyrer.

Den uvildige undersøger gentog manuelt de beregninger, som banken havde foretaget for at beregne rente på rykkergebyrerne. I modsætning til beregningen for almindelige PeB-sager blev der kun beregnet rente på gebyrerne fra den dato, hvor de blev opkrævet, og ikke på de samlede rykkergebyrer fra datoen for det første rykkergebyr. Den anvendte rente var den højeste rente for kontotypen på årsbasis indtil slutdatoen. Selvom dette er mindre konservativt end den metode, der anvendes i almindelige PeB-sager,

mener den uvildige undersøger ikke, at denne tilgang indebærer nogen risiko for overopkrævning af rente på rykkergebyrer, da renterne beregnes på alle gebyrer fra den dato, hvor det enkelte gebyr opkræves. Den uvildige undersøgers beregninger viste ingen afvigelser i resultaterne i forhold til den rente, som banken havde beregnet.

Resultaterne blev sammenlignet med bankens, og den uafhængige undersøger nåede i alle 10 sager frem til identiske resultater, som beskrevet i *Tabel 39* nedenfor.

Tabel 39: Oversigt over resultaterne af beregningen af Business Banking-sagerne foretaget af den uvildige undersøger og banken

Kompensation = summen af rykkergebyrer og renter på rykkergebyrer		
Sag	Bank	IR
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

4.3.3.3. Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 1.2/2.2. Den uvildige undersøger har ikke vurderet metoden til manuel justering af fordringer for ca. 10 % af Special og Exempted Cases, hvor justeringsmetoden stadig er under udvikling, eller som generelt falder ind under den eksisterende metode, men hvor behandlingen er sat i bero, fordi der er behov for nærmere oplysning af sagen. Den uvildige undersøger anser ikke fraværet af denne vurdering som en hindring for efterlevelse af påbuddet (se afsnit 2.3.5).

Den uvildige undersøger har vurderet de interne instrukser (SOP'er) i banken for specifikke sager, hvor gældsinddrivelsen kan fortsætte på baggrund af en gennemgang af den enkelte sag, herunder justering af fordringen til det beløb, som banken kan dokumentere, at kunden med sikkerhed skylder. Den uvildige undersøger konkluderer på baggrund af den gennemgåede dokumentation, at bankens processer til identifikation og efterfølgende håndtering af disse sager er tilstrækkelige.

Desuden forekommer justeringen af disse fordringer til et beløb, som kunden med sikkerhed skylder, at være korrekt og konservativ i kundersnes favør, idet der er truffet foranstaltninger for at mindske

risikoen for overopkrævning eller systematisk fejlopkrævning. Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- Metoden til justering af fordringer anses for at være konservativ i kundens favør og nøjagtig med hensyn til opgørelse af en fordring, som kunden med sikkerhed skylder. Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen tilfælde, hvor den valgte tilgang ikke ville resultere i et beløb, som kunden med sikkerhed skylder.
- Den uvildige undersøger har manuelt genberegnet en stikprøve på 29 sager, bestående af 10 almindelige PeB-sager, 4 komplekse PeB-erhvervs-sager, 5 Nordea Kredit-sager og 10 Business Banking-sager. Den uvildige undersøger kunne fastslå, at eventuelle identificerede uoverensstemmelser mellem den uvildige undersøgels og bankens beregnede resultater ikke kunne tilskrives beregningsfejl eller forkert behandling af sagerne, og kunne verificere, at bankens justering af disse sager førte til en genberegnet fordring, som kunden med sikkerhed skylder.
- Den uvildige undersøger vurderer, at bankens SOP'er til identifikation af disse sager og processerne til håndtering af dem er tilstrækkelige til at mindske risikoen for overopkrævning eller systematisk fejlopkrævning.
- De instrukser, der blev givet til DCA'erne vedrørende Special og Exempted Cases og tilbagetrækning af retssager, var klare, hvilket minimerer risikoen for misforståelser.
- E-mailkorrespondance mellem banken og DCA'erne bekræfter, at DCA'erne har overholdt instrukserne.

Sammenfatning af underliggende vurderinger og konklusioner

Sammenfattende er den uvildige undersøger enig i bankens vurdering af, at det er muligt at mindske risikoen for overopkrævning eller systematisk fejlopkrævning ved hjælp af de gennemførte foranstaltninger, og at det for nogle af disse sager potentielt kan være til skade for kunden eller tredjemand, hvis gældsinddrivelsen blev stoppet eller retssagen trukket tilbage på grund af sagens karakter (f.eks. konkurs). Da alle Special Cases klassificeres som sådan som følge af eskalering fra de involverede personer, er den uvildige undersøger enig i, at gældsinddrivelsen kan fortsætte i sådanne sager, hvis det ønskes, forudsat at risikoen for overopkrævning mindskes. I vurderingen af beregningsmetoden finder den uvildige undersøger, at den anvendte metode vil resultere i en fordring, som kunden i alle tilfælde med sikkerhed skylder, da banken fratrækker alle rykkergebyrer, ubetalte renter og gebyrer, renter på rykkergebyrer og tilbagebetalinger i forbindelse med inkasso. Den uvildige undersøger finder derfor, at risikoen for overopkrævning i disse sager er begrænset.

Sammenfattende var de instrukser, der blev givet til DCA'erne den 12. juni 2023, klare med hensyn til, hvilke sager der skulle undtages fra suspensionen af gældsinddrivelse og tilbagetrækningen af retssager, idet formålet var at minimere risikoen for skade for kunderne. Disse instrukser beskrev også, hvordan fordringer skulle genberegnes, hvornår yderligere instrukser kunne forventes, og angav, at DCA'erne skulle søge yderligere vejledning hos banken i sager, der skulle afsluttes inden da. Dette viser, at der er truffet forebyggende foranstaltninger for at forhindre overopkrævning, og understøtter efterlevelsen af delkomponent 1.2/2.2.

Undersøgelsen af sager med justerede fordringer, der stadig verserer ved domstolene, som blev tilvejebragt den 24. november 2023, underbygger yderligere, at DCA'erne har fulgt instrukserne.

Yderligere e-mailkorrespondance [REDACTED] i december 2023 bekræfter, at de har modtaget instrukser om, at alle justeringer af fordringer efter den pågældende dato skal godkendes af banken. Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen uoverensstemmelser i kommunikationen med DCA'erne, der tyder på, at banken ikke har efterlevet delkomponent 1.2/2.2.

Beslutningsmaterialet fra Steering Committees underbygger, at banken har gjort en målrettet indsats for at analysere håndteringen af disse sager for at sikre, at SOP'erne er udformet således, at risikoen for systematisk fejlprokrævning mindskes.

Alle gennemgåede standardprocedurer – almindelig PeB-SOP, kompleks PeB-erhvervs-SOP, Nordea Kredit-SOP og Business Banking-SOP – er efter den uvildige undersøgers opfattelse omfattende og tilstrækkelige til at muliggøre nøjagtig beregning af fordringer, som kunden med sikkerhed skylder. Den uvildige undersøger vurderer, at SOP'erne udgør en fastlagt trinvis metode for sagsbehandleren, så denne kan udføre beregningen. Det bemærkes dog, at bankens fremlagte resultater vedrørende de sager, der er udvalgt til uafhængige verificering, viser, at sagsbehandlere i flere tilfælde har været nødt til at afvige fra SOP'erne for at tage hensyn til særlige omstændigheder. Den uvildige undersøger anerkender nødvendigheden af disse afvigelser, men understreger, at banken bør prioritere at sikre, at sagsbehandlerne får passende uddannelse i at identificere og håndtere grænsetilfælde, eller eventuelt uddybe SOP'erne, så de dækker flere særlige omstændigheder. Den uvildige undersøger fandt imidlertid ingen tegn på, at bankens processer er utilstrækkelige til at identificere og håndtere sager, eller at SME'erne mangler den nødvendige uddannelse eller tilstrækkelig viden til at håndtere dem i forbindelse med justeringsprocessen. Desuden har banken anerkendt den uvildige undersøgers anbefaling og vil sikre, at sagsbehandlere modtager passende uddannelse.

Endvidere mindsker indførelsen af en "six-eye" kontrol, der foretages af en anden sagsbehandler i samme afdeling, efterfulgt af yderligere verifikation foretaget af Debt Management Quality Assurance-afdelingen, risikoen for menneskelige fejl i genberegningerne. Den uvildige undersøger finder, at den konservative tilgang, hvor alle rykkergebyrer, ubetalte renter og ubetalte gebyrer fratrækkes hovedstolen, uanset deres legitimitet⁵⁴, bidrager til yderligere at reducere risikoen for, at kunderne får for lidt kompensation, selv i tilfælde af manuelle fejl. Derfor vurderer den uvildige undersøger, at processen for justering af fordringer i Special og Exempted Cases minimerer risikoen for manuelle fejl og risikoen for overopkrævning. Det bekræfter således efterlevelse af delkomponent 1.2/2.2.

Under den uafhængige verificering af de 29 stikprøvesager fandt den uvildige undersøger ingen tilfælde, hvor resultaterne af den uvildige undersøgels genberegninger afveg fra bankens på en måde, der ville gøre bankens metode uegnet eller indikere en risiko for overopkrævning. I alle sagerne nåede den uvildige undersøger frem til samme justerede fordringer som banken eller kunne stille yderligere spørgsmål, hvorved det blev fastslået, at årsagerne til eventuelle uoverensstemmelser ikke kunne tilskrives beregningsfejl eller forkert sagsbehandling.

⁵⁴ Det bemærkes dog at Business Banking Exempted Cases ikke korrigeres for ubetalte renter og gebyrer, men at banken i stedet kompenserer kunden for evt. rykker gebyrer og renter heraf. Den uvildige undersøger finder denne fremgangsmåde tilsvarende konservativ.

I det ene tilfælde vedrørende en almindelig PeB-sag, hvor den uvildige undersøger nåede frem til et andet resultat, blev det bekræftet, at uoverensstemmelsen skyldtes en betaling, som den uvildige undersøger havde medtaget i beregningen, men som banken havde udelukket, fordi den var modtaget efter afslutningen af beregningen af den justerede fordring, og betalingen blev derfor tilbageført til kunden. For så vidt angår komplekse PeB-erhvervsager skyldtes uoverensstemmelserne, at banken anvendte en mere konservativ tilgang end den uvildige undersøger ved fastlæggelsen af, hvilke negative transaktioner der skulle medtages i hovedstolen, samt ved anvendelsen af en mere konservativ beregningsmetode for ubetalte renter sammenlignet med den uvildige undersøger. For yderligere oplysninger, se *afsnit 4.3.3.2*. Derfor viser resultaterne af den uafhængige verificering ingen mangler i de processer, der anvendes til at behandle eller genberegne disse sager, og understøtter dermed efterlevelsen af delkomponent 1.2/2.2.

Derudover bemærker den uvildige undersøger, at banken i Business Banking-sagerne har indberettet justerede fordringer til skifteretten, som var behæftet med fejl i beregningen af rente på rykkergebyrer, hvor kvartalsrenten fejlagtigt var beregnet på grundlag af tre rentetilskrivningsperioder om året i stedet for de korrekte fire. Banken har bekræftet, at ingen kunder har fået for lidt kompensation som følge af denne fejl (se *afsnit 4.3.3.2*), men det bemærkes, at disse kunder kan have fået en mindre fordelagtig behandling end de kunder, hvis fordringer blev genberegnet uden at være omfattet af fejlen. I betragtning af den begrænsede påvirkning på de justerede fordringer, hvor påvirkningen kun var større end 100 kr. for fire kunder, finder den uvildige undersøger imidlertid ikke, at dette er en hindring for efterlevelsen af påbuddet.

4.4. Påbud 5: identificere de kunder, som har krav på tilbagebetaling eller er berettiget til erstatning, på baggrund af de konstaterede issues

Påbud 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

Delkomponenter

- 5.1 Kvalitativ analyse til identificering og vurdering af issues for berørte kunder ("kvalitativ tilgang")
- 5.2 Kvantitativ vurdering af konstaterede issues, identificering af berørte kunder og beregning af overopkrævning ("kvantitativ tilgang")
- 5.3 Tilgang til datahåndtering
- 5.4 Proces for udbetaling af kompensation ("tilgang til udbetalingsproces")
- 5.5 Om kundekommunikationen er korrekt og tilfredsstillende i forhold til tilgangen til

4.4.1. Kvalitativ analyse til identificering og vurdering af issues for berørte kunder ("kvalitativ tilgang")

Påbud 5	Delkomponent
<i>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 fejkilder</i>	5.1 Kvalitativ analyse til identificering og vurdering af issues for berørte kunder ("kvalitativ tilgang")

4.4.1.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

I september 2020 begyndte banken at opdage issues i forbindelse med sin gældsinddrivelse. Pr. 1. april 2025 havde banken i alt 37 åbne issues med potentiel økonomisk indvirkning på kunderne, bestående af 25 åbne issues og 12 åbne sub-issues, samt fire åbne issues og et sub-issue med ikke-økonomisk indvirkning (se afsnit 4.2.1). For at skabe en ensartet forståelse af fejkilderne udarbejdede banken en "Fact Pack" for hvert issue, som indeholder en beskrivelse af fejkilden og en kvalitativ analyse af indvirkningen og den planlagte remediering af det pågældende issue.

Den kvalitative analyse omfatter en vurdering af kundepåvirkningen, fremtidige konsekvenser og afbødende foranstaltninger samt en overordnet remedieringstilgang og relevante data til remediering. Disse Fact Packs danner grundlaget for de kvantitative modeller, der anvendes til beregning af kompensation, og til udvikling af nye processer og forretningsgange til kontrol og kvalitetssikring. Derudover er der sammen med hver Fact Pack udarbejdet et juridisk notat, der analyserer det retlige grundlag for hvert enkelt issue.

Formålet med disse Fact Packs er at danne grundlag for bankens forståelse af fejkilderne. Hvert issue beskrives i tre dele: Oversigt, sagsforløb og datatilgængelighed. Oversigten indeholder en beskrivelse af det pågældende issue, som er afstemt med SME'erne, datoen for, hvornår dette issue blev bekræftet af Operational Steering Committee, kundepåvirkningen, om der er tale om et systematisk issue, forventede økonomiske konsekvenser for kunderne og fremtidige sager samt en overordnet remedieringstilgang for tidligere sager.

Sagsforløbet giver en beskrivelse af, hvordan et issue optræder i bankens systemer, herunder et flowdiagram med et kundeeksempel, der viser de vigtigste trin, hvor fejlen eller fejlene opstod. Afsnittet om datatilgængelighed skitserer de antagelser og relevante datapunkter, herunder kilder, tilgængelighed og granularitet, der er nødvendige for, at den kvantitative model kan behandle det pågældende issue.

Fact Packs opdateres løbende gennem hele issueforløbet med specifikationer for analysefasen, kompensationsfasen og afslutningsfasen. Hver Fact Pack-opdatering skal godkendes af Operational Steering Committee under Debt Collection DK Remediation-programmet.

Ud over Fact Packs er der udarbejdet et juridisk notat for hvert issue. Disse notater er udarbejdet af et eksternt advokatfirma, som banken har antaget til at yde juridisk bistand i forbindelse med gældsinddrivelses- og civile retlige forhold. Notaterne indeholder oplysninger om retskilder og har til formål at give en forståelse af det retlige grundlag for hvert enkelt issue. Hvert notat indeholder en sammenfatning, en faktuel beskrivelse af det pågældende issue, det retlige grundlag og en vurdering af dette issue. Sammenfatningen omhandler bankens forståelse af den juridiske vurdering. Den faktuelle beskrivelse uddyber baggrunden og de specifikke hændelser, der førte til den aktuelle problemstilling. Det retlige grundlag beskriver relevante love, regler og retspraksis, der danner grundlag for vurderingen. I vurderingen af det pågældende issue evalueres resultaternes konsekvenser.

Fact Packs danner grundlag for den kvantitative vurdering og identificering af kunder, der er berettiget til remediering. Banken har inddelt de identificerede issues i seks Kohorter på baggrund af deres sammenlignelighed, herunder, men ikke begrænset til, lignende sagsforløb og arten af overopkrævning (se Tabel 40).

Tabel 40: Antal issues med stor, middel og lille/ingen kundepåvirkning (inklusive sub-issues) pr. Kohorte

Kohorte	Antal issues med stor kundepåvirkning	Antal issues med middel kundepåvirkning	Antal issues med lille/ingen kundepåvirkning
Fejlopkrævede omkostninger og gebyrer	2	6	-
Forkert rentetilskrivning	3	5	1
Saldosammenlægning	4	2	-
Dækning af gæld	2	2	1
Gældsdeling og sikkerhedsstillelse	2	3	1
Indberetning	1	2	-
Åbne Issues med ikke-økonomisk indvirkning	-	-	5
Afsluttede issues	-	-	7 ⁵⁵

Inden for hver Kohorte segmenteres konti yderligere på baggrund af kvaliteten af de tilgængelige data og det sted, hvor problemet opstår. Kombinationen af Kohorter og datatilgængelighed danner grundlag for opdelingen af kunder i remedieringsbatches, for hvilke der oprettes datadrevne remedieringstilgange.

⁵⁵ Et issue (nr. 33) blev sammenlagt med et andet (nr. 28) under analyseprocessen, og derfor findes der ingen Fact Pack eller afslutningsdokumentation for dette issue.

4.4.1.2. Den uvildige undersøgers skridt med henblik på at undersøge efterlevelse af påbud

Bankens kvalitative analyse til identificering og vurdering af issues for de berørte kunder er blevet undersøgt gennem en dokumentgennemgang.

Den uvildige undersøgelse fokuserer på issues, som banken har identificeret. Identificering af yderligere issues falder ikke inden for rammerne af den uvildige undersøgelse.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at validere, at bankens kvalitative vurdering understøtter identificeringen og vurderingen af issues og kan danne grundlag for den kvantitative vurdering og identificeringen af berørte kunder, der er berettiget til kompensation på baggrund af de konstaterede problemer i gældsindrivelsesprocessen.

Derudover havde gennemgangen til formål at vurdere, om banken har foretaget en korrekt vurdering af de civilretlige forhold og den gensidige indvirkning af kildernes juridiske vurderinger. Resultaterne af denne vurdering er dokumenteret i *afsnit 4.2.4 - 4.2.11*.

For at kunne foretage denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation for den kvalitative analyse, som banken havde foretaget, samt bankens juridiske vurdering af hvert enkelt issue.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremsende følgende dokumentation:

Fremsendt dokumentation

Issue og Sub-issue Fact Pack – dokumentation, der indeholder forståelsen af fejkilderne. Danner grundlag for modellerne til beregning af overopkrævning (*afsnit 4.4.2*) og Genstart-processen (*afsnit 1.2.4*)

Juridiske notater – dokumentation og forståelse af det retlige grundlag for hvert enkelt issue

Bankens beskrivelse af den kvalitative tilgang – som fremlagt i præsentationsmaterialet fra det indledende møde om den uvildige undersøgelse.

Skriftlige svar på spørgsmål fra den uvildige undersøger til banken vedrørende konstaterede uoverensstemmelser mellem Fact Packs, juridiske notater og remedieringstilgangen.

Møder

Oplægsholdere

Indledende møde om den uvildige undersøgelse –
"kvalitativ tilgang"

- Senior Legal Counsel
- Ekstern konsulent

4.4.1.3. Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.1

Den uvildige undersøger vurderer, at bankens kvalitative analyse, herunder de anvendte procedurer og dokumentationen for vurderingen, effektivt kan identificere og vurdere issues og danne grundlag for den kvantitative vurdering. Kombinationen af den kvalitative og kvantitative tilgang understøtter yderligere identifikationen af berørte kunder, der er berettiget til kompensation.

Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- Issue Fact Packs giver et grundigt overblik over konsekvenserne af det pågældende issue for kunderne og bidrager dermed til korrekt identificering af de berørte kundegrupper
- Issue Fact Packs giver effektivt banken et grundlag for at forstå de aktuelle forhold
- De juridiske notater giver en solid forståelse af det retlige grundlag for hvert enkelt issue, hvilket gør det muligt effektivt at identificere kunder, der er berettiget til kompensation ud fra et juridisk perspektiv

Sammenfatning af underliggende vurderinger og konklusioner

I den uvildige undersøgelse konkluderes det, at Issue and Sub-issue Fact Packs giver en omfattende oversigt over de pågældende issues, hvordan de optræder i bankens systemer, og hvilken økonomisk betydning de har for kunderne. De leverer effektivt de nødvendige oplysninger til at identificere kunder, som er berettiget til kompensation, i kombination med den kvantitative tilgang der er skitseret i *afsnit 4.4.2*. Desuden indeholder Fact Packs en sammenfatning af den overordnede vejledning for remediering. Det skal endvidere bemærkes, at alle betalende kunders gæld generelt blev genberegnet ved hjælp af beregningsmotoren (som beskrevet i *afsnit 4.4.2.1*), hvilket yderligere sikrer, at alle berørte kunder identificeres.

Den uvildige undersøger vurderer, at Issue and Sub-issue Fact Packs fungerer som effektive værktøjer til at lette forståelsen af issues, processer og kundepåvirkninger for seniorinteressenter internt i banken, så de dermed danner grundlag for bankens forståelse af de aktuelle forhold. Desuden udgør Fact Packs en passende vejledning til identificering af metoder til remediering af tidligere sager. Endvidere har de betydning for fremtidige sager samt danner udgangspunkt for identifikation af forebyggende foranstaltninger og kontroller, som skal uddybes i forberedelsesfasen til Genstart af gældsinddrivelse.

Styringsprocessen omkring opdateringen af Fact Packs, som omfatter kravet om godkendelse fra Steering Committee, er robust og sikrer et opdateret og ensartet syn på issues inden for Programmet.

4.4.2. Kvantitative analysemodeller til identificering af berørte kunder og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ tilgang")

Påbud 5	Delkomponent
<i>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</i>	5.2 Kvantitative analysemodeller til identificering af berørte kunder og beregning af kompensationsbeløb ("kvantitativ tilgang")

4.4.2.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

For at bestemme overopkrævningen og kompensationsbeløbet for kunder, der er berørt af de identificerede issues, har banken udarbejdet og implementeret en datadrevet remedieringstilgang. Metoden beregner ikke overopkrævning for de enkelte issues, men genberegner i stedet en rekonstrueret gæld for alle kunder omfattet af undersøgelsen ved at anvende remedieringstiltag på Kohorteniveau for de identificerede issues.

Som grundlag for remediering af tidligere sager har banken fastlagt en række remedieringsprincipper som vejledning til beregningen af compensationen:

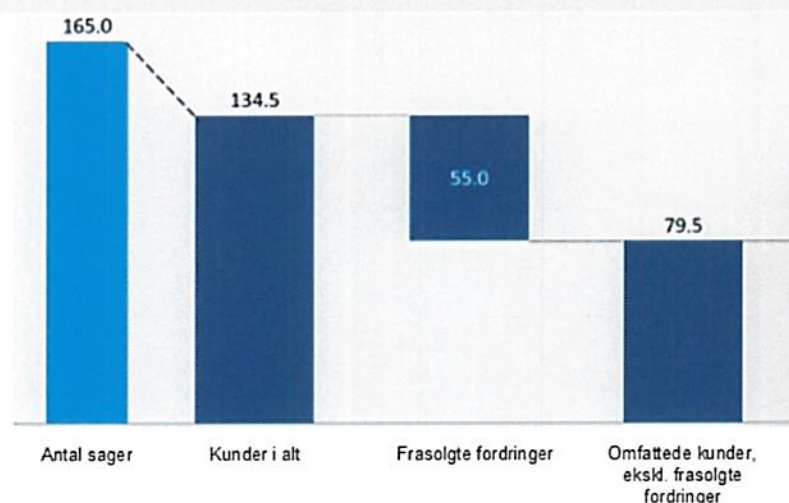
- I tilfælde af utilstrækkelige oplysninger anvender banken antagelser, der er til fordel for kunden
- Kompensationsbeløbet vil blive anvendt til at modregne kundens udestående gæld
- Banken vil anvende en skattekompensation på 37,8 % oven i kompensationsbeløbet
- Banken vil anvende tidsskompensation
- Indirekte tab kompenseres ikke proaktivt af banken

Med henblik på at vurdere overopkrævning har banken fastsat oktober 2010 som udgangspunkt for potentielle kundekrav. Baggrunden for valget af dette tidspunkt var projektets iværksættelsesdato i oktober 2020 minus den 10-årige forældelsesfrist for fordringer. Derfor er kun konti i Nova (det sagsbehandlingssystem, der anvendes af banken i forbindelse med inkasso) med en betalingsdato efter oktober 2010 medtaget i undersøgelsen. Banken har ekskluderet konti, der blev lukket i forbindelse med inkasso før oktober 2010, fra undersøgelsen. Skæringsdatoen for Pausen i aktiv gældsinddrivelse blev fastsat til den 22. september 2023 som slutdato for potentielle kundekrav. Konti, der overgik til inkasso efter skæringsdatoen, er ekskluderet fra undersøgelsen vedrørende compensation og vil i stedet blive behandlet som led i Genstart-processen, hvor de pågældende fordringer genberegnes.

For at identificere kunder, der var omfattet af undersøgelsen af overopkrævning i inkassofasen, tog banken udgangspunkt i alle kunder, der overgik til Nova-systemet, i alt 134.500 kunder. 55.000 fordringer er blevet frasolgt og var ikke omfattet af undersøgelsen. Af de 79.500 ikke-frasolgte fordringer

[REDACTED], så der var ingen risiko for overopkrævning i disse sager (Se Figur 12).

Figur 12: Antal sager (tusinder) pr. 1. april 2025



Banken beregner overopkrævningen på kontoniveau. Til gengæld bliver kommunikation, rapportering og konsekvensanalyse udført på kundeniveau.

Banken har opdelt de sager, der skal vurderes for at fastslå, om der er tale om overopkrævning, i seks grupper (Batches), hvor hver gruppe har sine egne karakteristika og kræver remediering ved hjælp af forskellige modelleringsmetoder. Batches defineres på baggrund af Kohorterne, datakvalitet, og om sagen kun var omfattet af Opkrævningsfasen eller blev overført til inkasso. Kriterierne for hver Batch er angivet i *Tabel*.

Tabel 42: Kriterier for medtagelse i hver Batch⁵⁶

Batch	Stadie i gældsinddrivelsen	Datakvalitet	Andre kriterier
Batch 1	Opkrævningsfasen	Høj	Ikke relevant
Batch 2	Inkasso	Høj	Ikke relevant
Batch 4	Inkasso	Middel	- Manglende data fra Opkrævningsfasen - Komplekse sagsforløb - DCA-betalinger på kundeniveau
Batch 6	Inkasso	Sager med lav datakvalitet eller komplekse konti	- Modelkompensation, der overskrider en udbetalingsgrænse fastsat af SteerCo - Specifikke issues vedrørende kautionister, medskyldnere eller specifikke produkter

Denne rapport indeholder en vurdering af bankens remediering af Batch 2, 4 og 6. Rapporten vurderer også logikken bag Batch 1, da den bruges som input til Batch 2 til justering af åbningsbalancen. Batch 2 omfatter kunder, der overdrages til inkasso med høj datakvalitet, og som behandles ved hjælp af en deterministisk tilgang, der er beskrevet nedenfor. Batch 4 omfatter kunder med manglende data i Opkrævningsfasen, som behandles ved hjælp af en statistisk model, samt kunder med komplekse sagsforløb, herunder gældsbevægelser mellem konti, og endelig DCA-betalinger på kundeniveau, hvor der mangler data til at fastslå, til hvilken specifik konto betalingen er foretaget. Batch 6 indeholder sager, der er knyttet til kautionister eller medskyldnere, sager med lav datakvalitet eller sager, hvor modelkompensationen overstiger en forud fastsat grænse, og hvor der vil blive anvendt en hybrid tilgang med manuel dataindtastning og datadrevet remediering.

Tabel 41: Antal kunder i undersøgelsen pr. Batch

Batch	Antal kunder ⁵⁷
Batch 2 (og ikke-betalere)	42.100
Batch 4	26.900
Batch 6	10.500

Deterministisk model for Batch 2-issues

Banken har udviklet en deterministisk beregningsmodel til at genberegne gælden i sager, hvor datakvaliteten er høj, og hvor der ikke er påvirkning fra gældsbevægelser eller forhold, der kræver manuelt input. Denne model genberegner gælden for kunder i Batch 2 og resultaterne (gen)anvendes i beregningerne for sager i Batch 4 og 6.

Tabel 42 viser en oversigt over de issues, der behandles i den deterministiske beregningsmodel for Batch 2-issues.

Tabel 42: Issues, der behandles i bankens beregningsmodel i Batch 2

Kohorte	Issue
Kohorte 1 – Fejlopkrævede omkostninger og gebyrer	#1C, #3, #8, #13B, #18, #21A, #21B
Kohorte 2 – Forkert rentetilskrivning	#2, #5, #13A, #14A, #14B, #15A, #15B
Kohorte 3 – Saldosammenlægning	#1A, #23
Kohorte 4 – Dækning af gæld	#4, #28, #32
Afsluttede/sammenlagte issues (behandlet uden for beregningsmodellen)	#12, #16, #17, #19, #20, #22, #33

De resterende issues for Kohorte 1-4 behandles i Batch 4 og 6, hvor der er behov for statistiske modeller og hybride tilgange med både manuelt input og datadrevet tilgang. Kohorte 5 indeholder issues vedrørende kautionister og gældsdeling og er omfattet af Batch 6. Kohorte 6-issues (#6A, #10A, #10B)

⁵⁶ Der blev ikke identificeret nogen sager, der opfyldte kriterierne for Batch 3 og 5, og disse Batches findes derfor ikke.

⁵⁷ Kunder med overopkrævning og overskridelse af gebyrgrænsen på -1.200 kr. overføres til Batch 6 til manuel behandling (se metoden for Kohorte 1). Antallet for Batch 6 er derfor et skøn.

vedrører forkert rapportering til skattemyndighederne og domstolene. #6A vedrører forkert fastsættelse af sagsomkostninger og behandles som en del af Kohorte 1.

For at løse issues indeholdt i *Tabel 42* har banken opdelt genberegningen af overopkrævningen i to separate trin: Opkrævningsfasen og inkasso. Årsagen til denne opdeling er, at issues, der opstår, mens en konto er i Opkrævningsfasen, men inden den overgår til inkasso (relateret til rykkergebyrer og rentetilskrivning på rykkergebyrer), behandles som en del af Batch 1. Resultatet bruges derefter som udgangspunkt for inkasso, hvor kompensationen til de berørte kunder beregnes. Trinene er beskrevet i detaljer nedenfor.

Opkrævningsfasen

Banken har udviklet en beregningsmetode vedrørende Opkrævningsfasen, der har til formål at løse problemer på dette stadie af gældsinddrivelsesprocessen, navnlig issue 3 og 5. Disse issues vedrører for hyppige rykkergebyrer og rykkergebyrer, der opkræves ud over grænsen på 3 x 100 kr., samt rentetilskrivning på disse gebyrer.

For effektivt at kunne vurdere overopkrævning af rykkergebyrer har banken kategoriseret dem på baggrund af overtræksperioder. Da de nøjagtige datoer for kundens indtræden i og udtræden af disse perioder ikke var tilgængelige, har banken anvendt følgende antagelser: startdatoen for en overtræksperiode antages som den dato, hvor det første rykkergebyr blev opkrævet, og slutdatoen er en måned efter det sidste rykkergebyr (ved brug af et konservativt skøn i kundens favør). Begrundelsen for denne periode er, at kunderne efter en måned forventes enten at vende tilbage til en normal kontostatus eller blive overført til inkasso, hvilket er i overensstemmelse med bankens sædvanlige praksis vedrørende rykkergebyrer. I tilfælde, hvor der blev opkrævet rykkergebyrer efter perioden på en måned, blev disse behandlet som starten på en ny overtræksperiode.

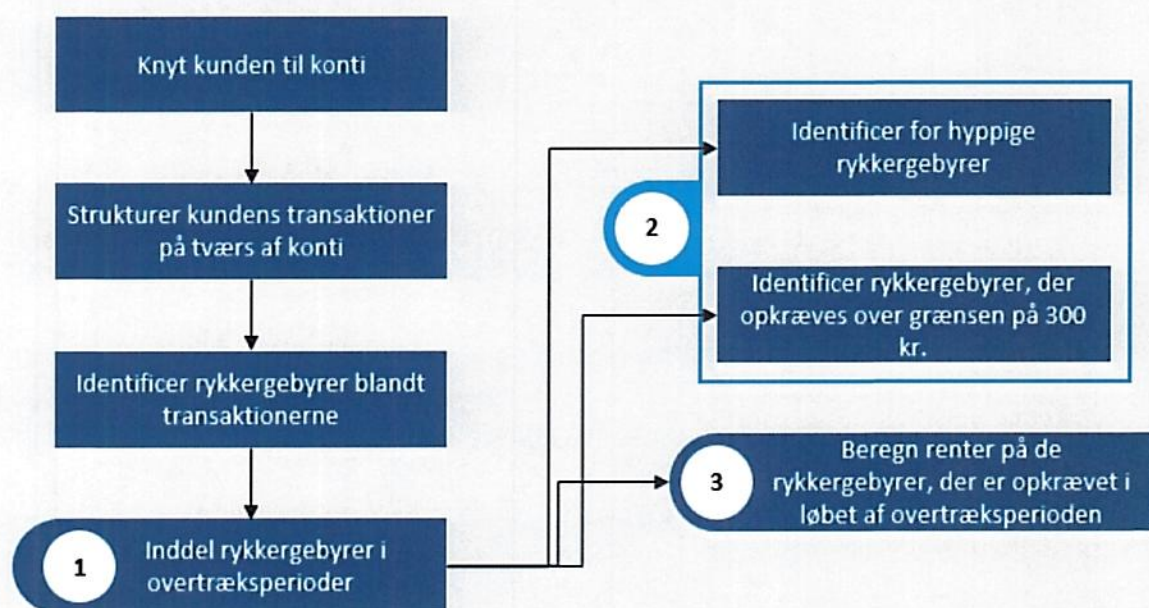
For hver overtræksperiode har banken identificeret rykkergebyrer, der blev opkrævet over den samlede tærskel på 3x100 kr. for rykkergebyrer. Tilbagekaldte rykkergebyrer indgår ikke i de samlede opkrævede gebyrer. Derudover har banken undersøgt hyppigheden af disse gebyrer og specifikt identificeret gebyrer, der blev opkrævet med mindre end 10 dages mellemrum. Tilbagekaldte gebyrer anses for at have en potentiel kundepåvirkning og medtages derfor, når det skal fastslås, om der er sendt flere gebyrer inden for en periode på 10 dage.

For at remediere renteopkrævning på rykkergebyrer har banken desuden sammensat den historisk højeste overtræksrente på hvert rykkergebyr for perioden mellem det tidspunkt, hvor gebyret blev opkrævet, og overtræksperiodens udløb.

Summen af uberettigede rykkergebyrer og genberegnet rente på rykkergebyrer udgør det overopkrævede beløb i Opkrævningsfasen.

En beskrivelse af de beregningstrin, der udføres i beregningsmetoden vedrørende Opkrævningsfasen, vises i *Figur 13*.

Figur 13: Opkrævningsfasen - Beregningsflow



Inkassomodel

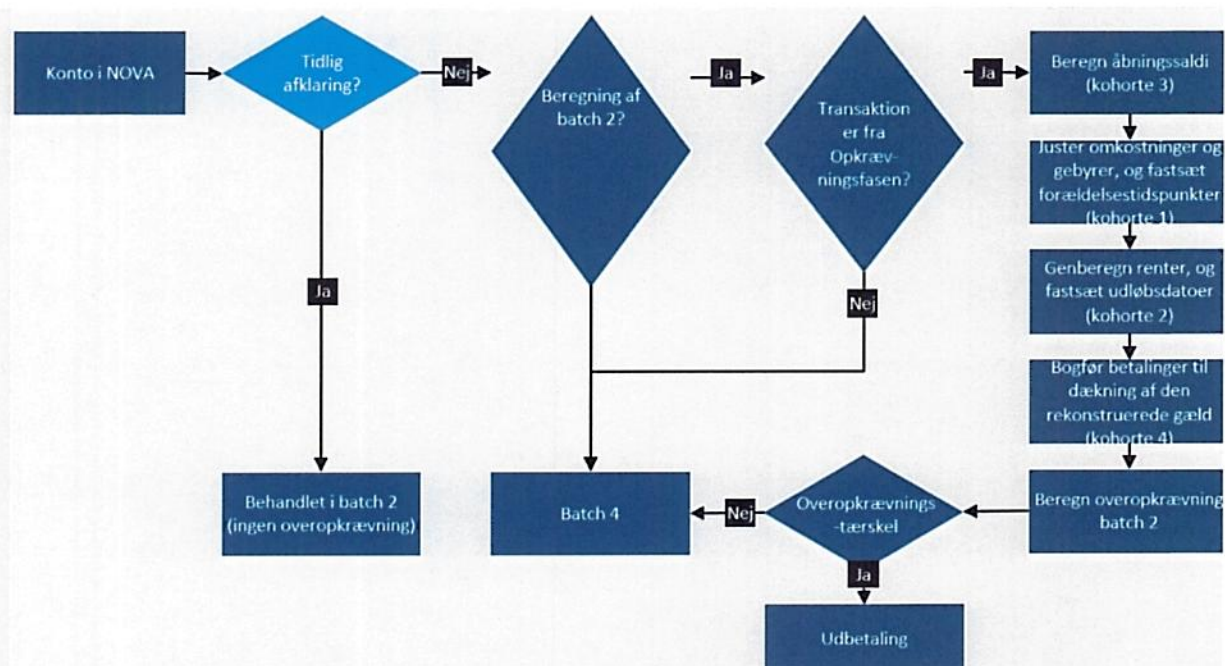
For kunder, der er omfattet af Batch 2 i remedieringsprogrammet, se *Tabel 41*, har banken taget følgende skridt for at vurdere potentiel overopkrævning i inkassofasen:

1. Genberegnet en rensed åbningsbalance og tildelt korrekte forældelsesdatoer for gældskomponenter (bruges til at imødegå issues inden for Kohorte 3)
2. Identificeret uretmæssigt opkrævede gebyrer og omkostninger og foretaget de nødvendige justeringer af den rensede åbningsbalance (bruges til at imødegå issues inden for Kohorte 1)
3. Genberegnet de opkrævede renter (bruges til at imødegå issues inden for Kohorte 2)
4. Brugt kundens betalinger til at dække den rekonstruerede gæld og klassificeret eventuelle betalinger, der overstiger den rekonstruerede gæld, som overopkrævning (bruges til at imødegå issues inden for Kohorte 4)

Efter disse justeringer anvendes det resterende beløb til at vurdere og beregne den potentielle overopkrævning. Hvis der er sket overopkrævning, som ligger under en grænse fastsat af SteerCo på baggrund af en godkendt udbetalingspopulation, overføres den til udbetalingsprocessen. Ellers overføres den til Batch 6 til yderligere gennemgang.

Figur 14 viser en overordnet oversigt over inkassomodellen og dens komponenter, og nedenfor beskrives de skridt, der er taget inden for de enkelte Kohorter.

Figur 14: Overordnet oversigt over inkassomodellen og dens komponenter



Kohorte 3: Genberegning af åbningsbalance

Kohorte 3 omhandler genberegning af åbningsbalancen, når en konto overgår til inkasso. Konkret indebærer dette, at det sammenlagte beløb (se issue #1A og #23) skal opdeles i to gældskomponenter:

1. hovedstolen og
2. gebyrer, omkostninger og rentebeløb

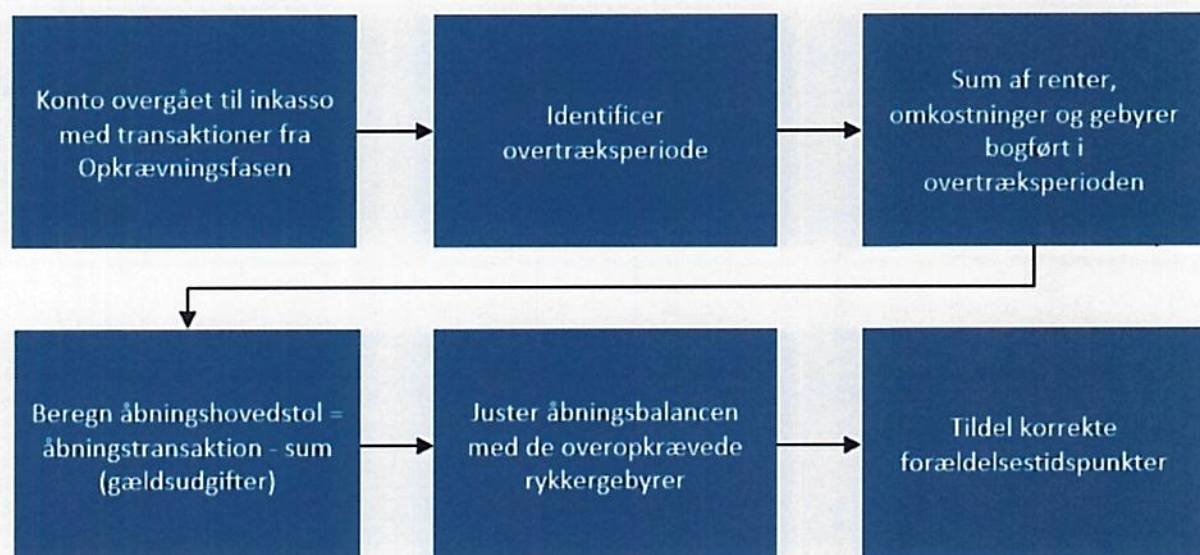
I løbet af overtræksperioden forud for inkasso kan kunderne pålægges forskellige tillæg, herunder rykkergebyrer og rentetilskrivninger. Disse transaktioner, der identificeres i denne periode, udgør samlet set det beløb, der forældes efter tre år (det treårige beløb). Hovedstolen beregnes ved at trække det treårige beløb fra den sammenlagte saldo på kontoen. Som følge heraf opdeles saldoen i to komponenter, hvilket resulterer i en rensset åbningsbalance: i) den justerede hovedstol og ii) renter, gebyrer og omkostninger, der er påløbet i den sidste overtræksperiode.

Banken har valgt en konservativ tilgang til forældelse. Gældskomponenter, som udgør hovedstol forældes 10 år efter overgangen til overtræk. Renter, omkostninger og gebyrer forældes tre år efter overgangen til overtræk. Disse forældelsesfrister gælder, uanset hvornår en kunde overgår til inkasso, og uanset om banken havde ret til at anvende en længere forældelsesfrist i henhold til den tidligere gældende danske lovgivning om forældelse.

Rykkergebyrer, der opkræves, inden kontoen overgår til inkasso, håndteres af beregningsmodellen for Opkrævningsfasen, og resultatet heraf bruges til at justere åbningsbalancen i overensstemmelse hermed. Det er vigtigt at bemærke, at der kan være flere overtræksperioder for en konto, inden den overgår til inkasso. Overopkrævning vedrørende rykkergebyrer og renter på disse gebyrer, der er registreret i perioder forud for den sidste overtræksperiode, anvendes til at reducere hovedstolen. Eventuelle uberettigede rykkergebyrer og renter på disse gebyrer, der er påløbet i den sidste overtræksperiode før

inkasso, anvendes til at reducere det treårige beløb. Den samlede beregningsproces for Kohorte 3 fremgår af Figur 15.

Figur 15: Kohorte 3-metode



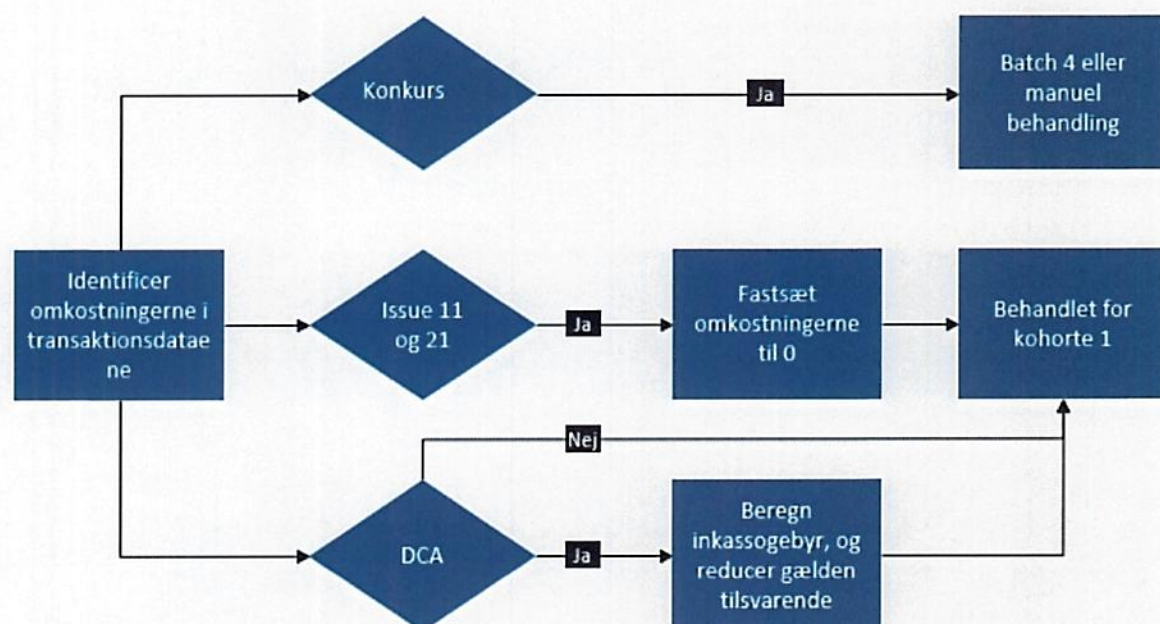
Den rensede åbningsbalance og dens gældskomponenter danner grundlag for alle efterfølgende beregninger.

Kohorte 1: Justering af fejlopkrævede gebyrer og omkostninger

Remedieringsforanstaltninger for Kohorte 1 har til formål at identificere fejlopkrævninger og inkassogebyrer, herunder tilknyttede omkostninger, og justere den beregnede åbningsbalance fra Kohorte 3 i overensstemmelse hermed. Kohorte 1 er begrænset til konti med opkrævede omkostninger eller gebyrer. Konti uden opkrævede omkostninger eller gebyrer er ikke berørt af issues i Kohorte 1.

Banken fulgte en fremgangsmåde med at fastsætte alle identificerede gebyrer og omkostninger til nul med henblik på yderligere beregninger og fjernede dem dermed fra kundens gæld. De pålagte sagsomkostninger, som en del af issue 8, fastsættes derfor til nul. Banken anvendte en nøgleordssøgning i kombination med relaterede beløb og transaktionskoder til at identificere gebyrer knyttet til issue 11 eller 21. Søgningen var tilrettelagt til at tage højde for variationer i, hvordan sagsbehandlere kunne have angivet gebyrer, herunder mulige forkortelser eller stavfejl. I tilfælde af usikkerhed blev kortlægningen udformet konservativt, således at tvetydige omkostninger blev klassificeret som fejlopkrævede. Den samlede beregningsproces for issues i Kohorte 1 fremgår af Figur 16.

Figur 16: Kohorte 1-metode

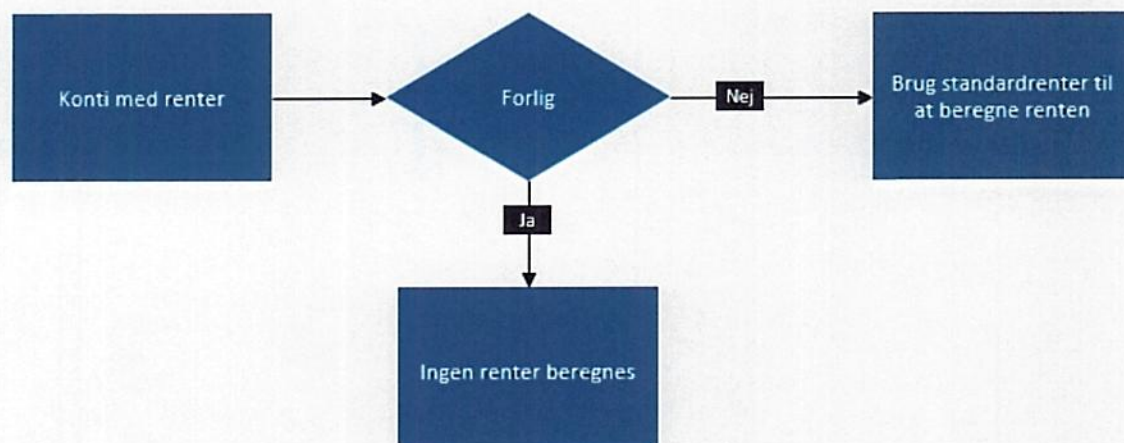


For yderligere at mindske risikoen for manglende relevante gebyrer fastsættes negative transaktioner, der er bogført under transaktionsomkostninger for hovedstolen og ikke identificeret som gebyrer knyttet til issue 11 og 21, også til nul for beløb mellem -1.200 kr. og 0 kr. For beløb over -1.200 kr. fastsætter banken det potentielle fejloprkrævede gebyr til nul og overfører kontoen til manuel gennemgang i Batch 6, hvis det ender med at vise overoprkrævning for kontiene. Derudover anvender banken en konservativ ramme for forældelsesfrister med en forældelsesfrist på tre år for gebyrer og omkostninger og en forældelsesfrist på 10 år for hovedstolen for alle begivenheder og forlænger ikke fristerne under nogen omstændigheder, der kunne forlænge forældelsesfristen. Denne tilgang sikrer, at alle gældskomponenter er genstand for retvisende forældelsesfrister, hvilket adresserer issue 1C og 18.

Kohorte 2: Genberegning af renter

Kohorte 2 fokuserer på genberegning af pålagte renter. Genberegningen gælder kun for konti, der er pålagt rente. Ved alle beregninger anvender banken en simpel rente (ikke renters rente) for alle gældskomponenter, hvilket adresserer issue 13A og 14B. Renterne genberegnes udelukkende på ubetalte beløb, som ikke er forældede, hvor fejloprkrævede gebyrer fjernes fra Kohorte 1 og 3, således at der ikke beregnes renter på forældede gældskomponenter. Den samlede beregningsproces for issues i Kohorte 2 er vist i Figur 17.

Figur 17: Kohorte 2-metode



For at sikre nøjagtighed med hensyn til den relevante periode påløber der først renter efter udløbet af opsigelsesperioden og henstandsperioden, hvilket adresserer issue 15A. For at være konservativ, antager banken en opsigelsesperiode på tre måneder, uanset at en typisk opsigelsesperiode er en uge efter overgangen til inkasso. Yderligere gælder der en henstandsperiode på tre måneder, hvor den normale praksis er, at en skyldner kan opfylde en betalingsforpligtelse uden at pådrage sig gebyrer i 2-3 måneder. Den periode, som banken beregner renter for, går aldrig længere tilbage end en foregående renteopgørelse. Bankens fastsætter forældelsestidspunktet for den beregnede rente til det korteste af tre år og forældelsestidspunktet for den relevante gældskomponent.

For konti, der er underlagt forlig eller blev overført fra bankens gamle kundesystem til bankens gældsinddrivelsessystem i 2010, genberegner banken ikke renterne, hvilket adresserer issue 2, 14A og 15B. Omvendt anvender banken standardrenten for konti uden forlig. Som en ekstra foranstaltning sammenlignes den genberegnete rente altid med den oprindelige renteopgørelse. Hvis den oprindelige opgørelse er lavere end det beregnede beløb, tilskrives banken denne forskel en mundtlig aftale om rabat mellem kunden og banken. I disse tilfælde bruger modellen det lavere beløb fra den oprindelige opgørelse i stedet for den genberegnete rente.

Kohorte 4: Dækning af gæld

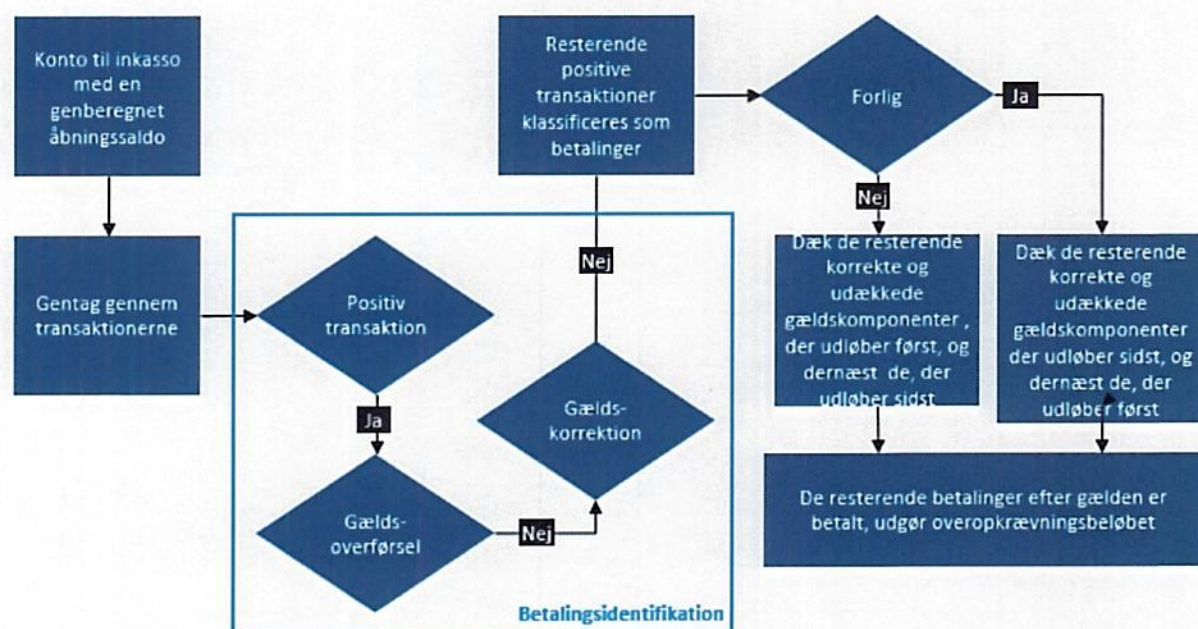
Kohorte 4 fokuserer på at anvende kundebetalinger til at dække forskellige gældskomponenter. Processen begynder med konsolidering af transaktionsdata fra bankens interne system sammen med betalingsoplysninger modtaget fra DCA'erne. Alle interne transaktioner gemmes og beriges med data fra DCA'er, der ikke har et match i bankens transaktionshistorik. De konsoliderede kundeindbetalinger adresserer issue 4.

Betalingerne anvendes til den rekonstruerede gæld i de foregående Kohorter, nemlig 1, 2 og 3. Derfor klassificerer banken positive transaktioner som enten betalinger, nedskrivninger, tilbageførsler eller produktændringer. Specifikke transaktionskoder letter identificeringen af nedskrivninger, tilbageførsler eller produktændringer, og banken klassificerer således alle resterende transaktioner som betalinger.

Med hensyn til rækkefølgen for anvendelse af betalinger, hvis der foreligger forlig, anvender banken en konservativ tilgang ved at anvende betalinger til at dække de resterende gældskomponenter, der forældes sidst, frem for dem, der forældes først, så hovedstolen prioriteres over renter og gebyrer. Omvendt dækkes de gældskomponenter, der forældes først, før de gældskomponenter, der forældes sidst, hvis der ikke foreligger forlig. Det er vigtigt at bemærke, at betalinger kun anvendes til at dække gæld, der ikke er forældet på betalingstidspunktet, og at de udelukkende anvendes til at dække de dele af gælden, der er opstået før betalingen. I tilfælde hvor en betaling overstiger en bestemt gældskomponent, overføres den resterende betaling til den gældskomponent, der står til at forældes først. I sager, der falder ind under issue 28, anvendes betalinger kun til at dække hovedstolen. Alle betalinger, der foretages, efter at gælden er betalt, udgør overopkrævningen og tilbagebetales til kunden, hvilket adresserer issue 32.

Den samlede beregningsproces for issues i Kohorte 4 vises i Figur 18.

Figur 18: Kohorte 4-metode



Tids- og skattekompensation

For at kompensere overopkrævede kunder, for pengenes tidsværdi beregner banken tidskompensation i henhold til rentelovens § 5. Banken har fastsat begyndelsen af overtræksperioden som startdato for beregning af tidskompensation for overopkrævning i Optrækningsfasen. Ved overopkrævning i forbindelse med inkasso beregnes tidskompensationen fra det tidspunkt, hvor kunden første gang blev overopkrævet i inkassofasen. Banken har fastsat udbetalingsdatoen for kompensationen som slutdato for tidskompensationsperioden.

Banken kompenserer også kunden for eventuel skyldig skat, da udbetalingen til kunderne betragtes som skattepligtig indkomst. For at sikre kompensation til fordel for kunden anvender banken

skattekompensation på både tidskompensationen og overopkrævningen for at sikre, at det korrekte beløb tilbagebetales til kunden efter anvendelse af en skatteprocent på 37,8 %.

Kontrolmiljø

Banken anvender fire typer kontrolforanstaltninger for at sikre, at beregningerne af overopkrævning er korrekte, inden der udbetales kompensation til kunderne. Disse kontroller vedrører

- Kontrol af inputdata, som beskrevet i *afsnit 1.3.3*
- Kontrol af beregningsmotoren
- Kontrol af beregningsmotorens resultater
- Udbetalingskontrol, som beskrevet i *afsnit 4.4.4 og 4.4.5*

De to vigtigste kontroller af beregningsmotoren er "Exception handling control" og "Engine version control". "Exception handling control" omfatter mekanismer, der er integreret i beregningsmotoren, og som standser genberegningen af gæld, når der identificeres problemer. Dette kan f.eks. forekomme, hvis en transaktion ikke kan klassificeres, eller hvis et kontoforløb er knyttet til mere end én DCA. Derudover har banken implementeret "Engine version control", som anvendes under udviklingen af beregningsmotoren, herunder kodegennemgang inden sammenlægning af foreslåede ændringer i masterversionen.

Kontrol af beregningsmotorens output er udformet til at sikre, at resultaterne fra beregningsmotoren er nøjagtige og stemmer overens med den tilsigtede logik. Disse kontroller omfatter test af individuelle komponenter i samarbejde med SME'er (som beskrevet nærmere nedenfor), sammenligning af resultater med tidligere kendte og validerede resultater samt implementering af en "four-eye-kontrol" af den nye version af resultaterne. Ved "four-eye-kontrollen" følger det team, der arbejder med beregningsmotoren, en stikprøveproces og foretager "four-eye-kontrol" af resultaterne fra den nye version for at sikre, at udbetalingsbeløbene lever op til forventningerne.

Stikprøver foretaget af banken

Banken testede hver Kohorteberegning for Kohorte 1-4 og sammenlignede resultaterne fra inkassomodellen med manuelle beregninger foretaget af SME'er. I langt de fleste tilfælde viste modelresultaterne sig at være mere konservative end SME'ernes. Når der opstod uoverensstemmelser, blev der foretaget justeringer af beregningslogikken, som blev valideret af SME'erne for at sikre, at observationerne blev korigeret. Disse justeringer blev derefter forelagt Steering Committee til bekræftelse af, at de mindskede virkningen af de identificerede problemer. Resultaterne for de respektive Kohorter er beskrevet nedenfor.

For Kohorte 1 testede banken 72 konti i to kørsler og identificerede problemer for fire konti. Der blev foretaget justeringer ved at udvide søgekriterierne for gebyrer. Der blev implementeret en yderligere afbødende foranstaltning, hvor konti med uidentificerede tillæg på højst -1.200 kr. blev fastsat til nul (dvs. fjernet fra gælden). Konti med uidentificerede tillæg på over -1.200 kr. blev også nulstillet, og alle konti med overopkrævning blev underlagt manuel gennemgang.

I Kohorte 2 blev 25 konti testet mod manuelle renteberegninger foretaget af SME'er. Modellen anvendte en nulrente for 20 af disse konti på grund af den konservative antagelse om en 6-måneders

henstandsperiode og opsigelsesperiode, hvor der ikke påløber renter. For de resterende fem konti beregnede modellen en rente, der var lavere end den, som SME'erne havde beregnet. I tre tilfælde beregnede både modellen og SME'erne en højere rente end den, banken opkrævede. I disse tilfælde blev den genberegnete rente justeret, så den svarede til det beløb, som banken havde opkrævet.

Kohorte 3 omfattede test af 81 konti, hvor modellen var mere konservativ for 79 konti. I to tilfælde var den hovedstol, der blev beregnet af SME'en, lavere end modellens beregning. En af kontiene var en lånekonto fra før 2016 uden betalinger forud for inkasso. Banken justerede sin metode til at vælge den første renteopkrævning i transaktionsdataene som begyndelsen af overtræksperioden for lånekonti før 2016. For den anden konto blev der identificeret en gældsbevægelse, som vil blive behandlet som en del af Batch 4.

For Kohorte 4 blev 38 konti testet sammen med SME'er for at identificere kundebetalinger. Der var ingen tilfælde, hvor modellen identificerede lavere betalinger.

Metode for Batch 4

Banken har fastlagt en supplerende metode for Batch 4 til beregning af kompensation i tilfælde, hvor der mangler data fra Opkrævningsfasen, der involverer gældsbevægelser (f.eks. når gæld er blevet overført eller sammenlagt mellem konti), eller hvor betalingsdata fra DCA'er kan knyttes til en kunde, men ikke til en bestemt konto. For at løse disse sager har banken udviklet yderligere beregningsmodeller til at imødegå de specifikke hindringer vedrørende datakvalitet. Outputet fra disse supplerende modeller anvendes sammen med den deterministiske Batch 2-model til at genberegne gælden.

Manglende data fra Opkrævningsfasen

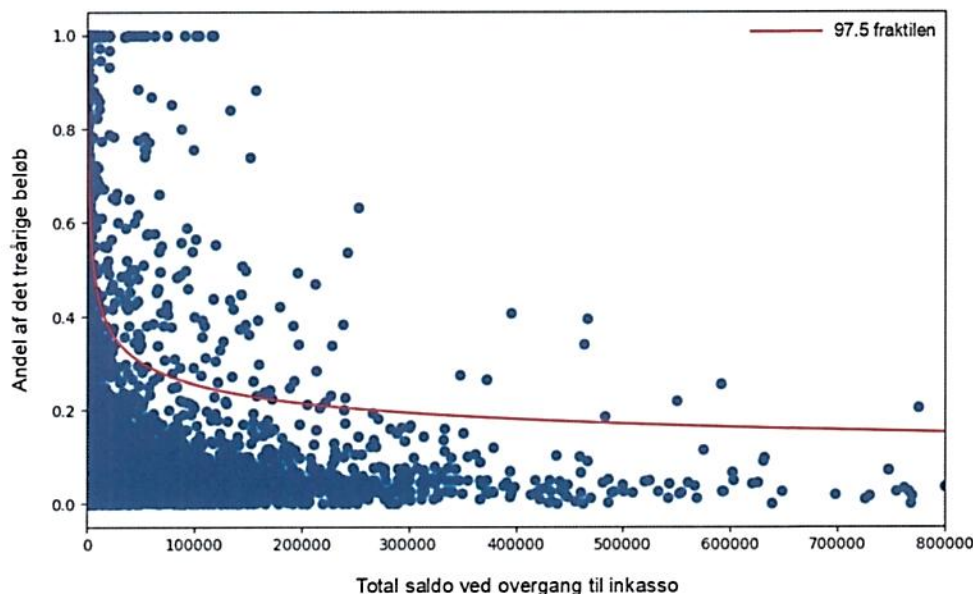
Den logik, der er beskrevet for Kohorte 3 til fastlæggelse af åbningsbalancer, kræver en komplet transaktionshistorik vedrørende Opkrævningsfasen. Der er dog konti, der er overgået til inkasso, hvor transaktionsdata for Opkrævningsfasen og dele af inkassofasen ikke er tilgængelige. De manglende data er generelt systematiske som et resultat af tid, da dataene for ældre konti ikke er tilgængelige i digital form. For at løse dette problem har banken implementeret en statistisk model, der er udformet til at estimere åbningsbalancer og forældelsesdatoer som en funktion af gældens størrelse. Når disse komponenter er beregnet, bruges de som input til den deterministiske inkassomodel, hvor Kohorte 1, 2 og 4 anvendes ved hjælp af samme metode som for Batch 2.

Statistisk model til forudsigelse af gældssammensætning

For at estimere åbningsbalancen ved overgang til inkasso blev den statistiske model trænet på 13.781 konti, der var ved at overgå til inkasso med tilgængelige data af høj kvalitet om transaktioner i Opkrævningsfasen. Bankens analyse viste, at logaritmen af andelen af det treårige beløb er omtrent lineær i logaritmen af saldoen. Derfor blev der gennemført en fraktilregression, som blev kalibreret mod 97,5 %-fraktilen ved hjælp af saldoen som prædiktorsvariabel for at estimere andelen af det treårige beløb, som vist i *Figur 19*. Af yderligere forsigtighedshensyn blev hele saldoen antaget at være det treårige beløb, hvor saldoen ved overgangen til inkasso er under 9.000 kr.

En tilgængelig saldo er datakravet for den statistiske model. Dermed overføres konti uden saldo ved overgang til inkasso eller saldo ved afskrivning til behandling i Batch 6 ved hjælp af den hybride tilgang.

Figur 19: Spredningsdiagram for den statistiske model til forudsigelse af gældssammensætning



Træningsdataene er baseret på den deterministiske model og beregningen af åbningsbalance for Kohorte 3. Da Kohorte 3 anvender konservative antagelser til fordel for kunden i forbindelse med opdelingen af åbningsbalancen ved overgangen til inkasso, er træningsdataene således skævt fordelt i retning af øget forsigtighed til fordel for kunden. For at fjerne effekten af forskellige rentesatser over tid på de estimerede saldi skalerede banken desuden estimerterne med de forskellige rentesatser. Det er vigtigt at bemærke, at den statistiske model er udviklet til at være konservativ for porteføljen som helhed og ikke tager højde for outliers. I overensstemmelse med SteerCo's beslutning om det acceptable risikoniveau blev modellen kalibreret mod 97,5 %-fraktilen. Ved udvælgelsen af træningsdataene medtog banken kun konti med fuldstændige transaktionsdata, da banken vurderer, at medtagelse af konti med dårlig datakvalitet medfører unøjagtigheder, der stammer fra de antagelser, der indføres for at erstatte de manglende data. Bankens ekskluderede også konti med komplekse eller overlappende gældsbevægelser. Det skyldes, at der er yderligere antagelser forbundet med disse konti ved beregningen af den oprindelige åbningsbalance, hvilket reducerer nøjagtigheden af den statistiske model. Træningsdatasættet blev opdelt i to datasæt, "træning" (90 %) og "test" (10 %). Datasættet "træning" blev brugt i fraktilregressionen til at skabe en forudsigelse af gældskomponenternes andele af åbningsbalancen, mens datasættet "test" blev brugt til at teste de identificerede resultater.

I sager, hvor der mangler oplysning om saldoen ved overgangen til inkasso, har banken anvendt saldoen ved afskrivning og tilføjet en yderligere diskonteringsfaktor for at sikre større forsigtighed. Diskonteringsfaktoren for saldoen ved afskrivning var baseret på den maksimale morarente og længden af inkassoperioden før afskrivning for 95 %-fraktilen i træningsdatasættet. Den diskonterede saldo blev brugt som input til fraktilregressionsmodellen til at estimere det treårige beløb.

Banken har også indført en konservativ antagelse med hensyn til forældelsesfrister. Hvis der mangler data om, hvor længe konti har været i inkasso, har banken antaget, at det treårige beløb er forældet. Dette mindsker også potentielle fejl indirekte som følge af manglende transaktioner i Opkrævnings- eller inkassofasen.

For hovedstolen er tidspunktet for forældelse fastsat til 10 år fra det tidspunkt, hvor kunden modtager brevet om forlængelse, hvor kunden skal anerkende gælden, hvilket forlænger forældelsesfristen. Dette er tilfældet for langt størstedelen af de konti, der er berørt af manglende data fra Opkrævningsfasen. I modsat fald fastsættes forældelsesdatoen til seks år, idet der antages 10 år minus en overtræksperiode på et år og tre år svarende til forældelsesfristen for for omkostninger og gebyrer, der er bortfaldet.

Når en kunde anerkender gælden, fornyes forældelsesdatoerne for gældskomponenterne, hvilket betyder, at for hovedstolen nulstilles den 10-årige forældelsesperiode fra datoen for anerkendelsen.

Test af den statistiske model

For at validere, at den statistiske model giver nøjagtige og konservative resultater, har banken testet resultaterne af den statistiske tilgang mod en delmængde af træningsdataene og mod beregninger foretaget af SME'er.

Ved hjælp af de 10 % af træningsdatasættet, der var udpeget som "test", testede banken andelen af kunder, der behandles konservativt, dvs. andelen af kunder, for hvilke det treårige beløb beregnet ved hjælp af ovennævnte fraktilregression er højere end det faktiske beløb. Bankens beregnede også et 95 % konfidensinterval for andelen af kunder, hvor resultaterne herfor ved hjælp af fraktiler for regressionen vises i Tabel 43. Disse resultater viste, at de udvalgte 97,5 % fraktilregressioner gav et konservativt skøn over det treårige beløb for 98,4 % af tilfældene i testdatasættet. Bankens test viste også, at den med 95 % sikkerhed vil levere et konservativt skøn for mindst 97,5 % af tilfældene.

Tabel 43: Andel af kunder, der behandles konservativt ved forskellige fraktilfunktioner

Fraktilfunktion	Forsigtighed	95 % konfidensinterval
95 % fraktilpotensfunktion (quantile power function)	97,0 %	(96,0 %, 97,8 %)
97,5 % fraktilpotensfunktion (quantile power function)	98,4 %	(97,7 %, 99,0 %)
98 % fraktilpotensfunktion (quantile power function)	98,6 %	(97,8 %, 99,1 %)

Banken testede også manuelt resultaterne på en population på 101 konti, der ikke var udvalgt fra træningsdataene, og sammenlignede disse med beregninger foretaget af SME'er. Med en modelpræcision på 97,5 % viser resultaterne, at modellen i mere end 98 % af tilfældene udregner en lavere hovedstol for de testede konti sammenlignet med de manuelle beregninger foretaget af SME'erne. Dette niveau blev valgt som kalibreringsniveau for modellen for at afstemme risikoen for undervurdering med risikovilligheden i Programmet. Bankens testede yderligere antagelserne om forældelsesdatoer på 147

konti. For 146 konti var modelantagelsen om forældelsesdatoer kortere end forældelsesdatoen ifølge SME'erne.

Banken foretog desuden en analyse af outliers for at fastslå, om de påvirkes af ethvert kundekarakteristikum, hvilket ikke viste nogen systematiske forskelle mellem åbningsbalancens sammensætning og kundekarakteristika. Det indikerer, at outliers er fordelt homogent mellem kundegrupper.

Gældsbevægelser

Banken definerer gældsbevægelser som overførsel af en gæld fra en konto til en anden, hvilket resulterer i gældskonsolidering. Ved genberegning af fordringer udgør gældsbevægelser en udfordring, da den overførte fordring kan omfatte gældskomponenter, der er underlagt andre forældelsesfrister end modtagerkontoen. For at sikre, at fordringens dele forældes i henhold til de korrekte forældelsesfrister for hver enkelt komponent, har banken udviklet to metoder til identificering og behandling af sager, der involverer gældsbevægelser. Den ene metode vedrører gældsbevægelser i Opkrævningsfasen, mens den anden vedrører gældsbevægelser i inkassofasen.

Selvom den uvildige undersøgelses omfang er begrænset til kunder, der er overgået til inkasso, kan disse kunder tidligere have oplevet gældsbevægelser i Opkrævningsfasen, hvilket gør logikken vedrørende Opkrævningsfasen relevant for den uvildige undersøgelse.

Gældsbevægelserne i Opkrævningsfasen identificeres og modelleres ved hjælp af den deterministiske beregningsmotor, som anvendes til inkassofasen. Beregningsmotoren identificerer gældsbevægelser som transaktioner mellem konti, der udviser overlappende overtræksperioder, ved hjælp af transaktionskoder. Desuden har banken udviklet en afgrænsningslogik, der fastlægger kriterierne for, hvornår en transaktion kan betragtes som en gældsbevægelse, som skitseret i Tabel 44.

Tabel 44: Kriterier for, hvornår transaktioner skal klassificeres som gældsbevægelser i Opkrævningsfasen

Kriterium nr.	Kriterier ⁵⁸
1	Transaktioner afrundes ikke til nærmeste 10 kr. (da dette ville medføre store overvurderinger af gældsbevægelser).
2	Beløb < 1.500 kr. ⁵⁹
3	Antallet af gældsbevægelser mellem to transaktionskonti er maksimalt tre pr. overtræksperiode (da den systematiske proces indeholder få transaktioner).

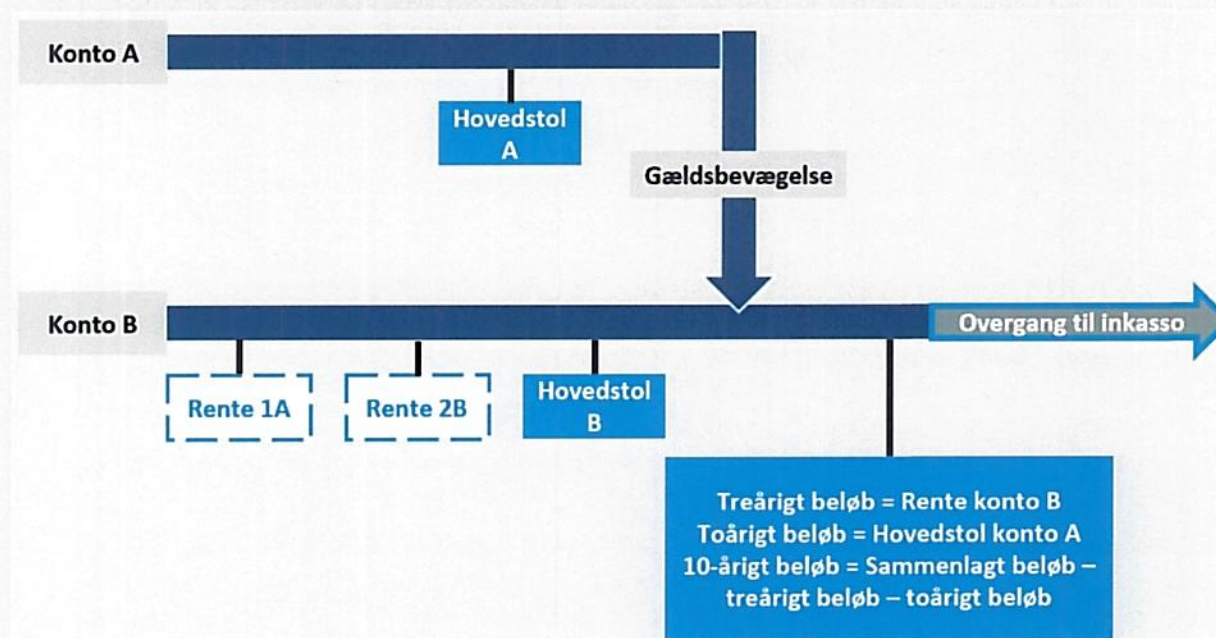
For gældsbevægelser i Opkrævningsfasen, som vist i Figur 20, trækkes identificerede gældsbevægelser fra hovedstolen, hvorved hovedstolen reduceres på tidspunktet for overgang til inkasso. Eventuelle negative transaktioner i den gæld, der flyttes, antages at være en del af det treårige beløb med en forældelsesfrist på to år fra transaktionsdatoen. Den toårige forældelsesfrist er blevet vedtaget som et forsigtigt skøn for forældelsesdatoen, da banken anslår, at den gennemsnitlige overtræksperiode er cirka tre til seks

⁵⁸ Afgrænsningskriterier finder ikke anvendelse på provenu fra forligstransaktioner.

⁵⁹ Efter en procesændring i 2012 bør beløb på over 1.500 kr. ikke flyttes og tages derfor ikke i betragtning ved gældsbevægelser i Opkrævningsfasen. For perioden før 2012 tages større beløb i betragtning

måneder, inden gælden overgår til inkasso. Beregningsmotoren beregner derefter den sammenlagte kontosaldo, det toårige beløb, det treårige beløb og til sidst den reviderede hovedstol.

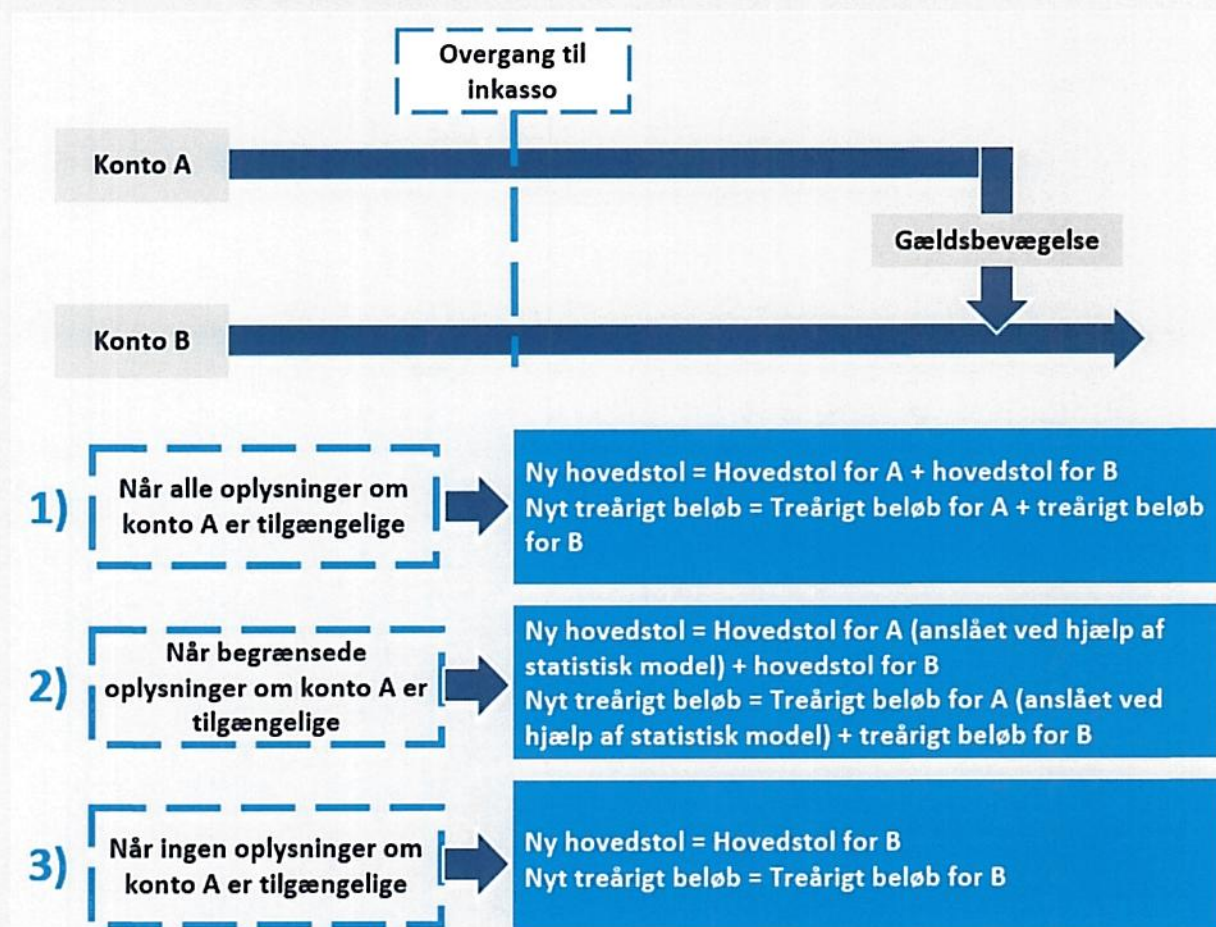
Figur 20: Gældsbevægelser i Opkrævningsfasen



Gældsbevægelser, der opstår, efter at konti er overgået til inkasso, identificeres som negative transaktioner, der bogføres på inkassoprodukter med en tilsvarende positiv transaktion. Banken kontrollerer derefter, at en af transaktionerne har en referencetekst, der svarer til kontonummeret på den konto, som den tilsvarende transaktion er knyttet til. Desuden anvender banken transaktionskoder til at udelukke transaktioner, som banken med sikkerhed kan fastslå ikke er gældsbevægelser, f.eks. afskrivninger eller betalinger. Efter identificeringen af gældsbevægelser undersøges både modtagerkontoen og den konto, hvorfra gælden stammer, for at fastlægge fordelingen af treårige beløb og hovedstolen.

For den konto, hvorfra gælden overføres, sikres det først, at transaktionshistorikken er tilgængelig på kontoen, så gældsfordelingen kan beregnes. Når der foreligger fuldstændige oplysninger, kan gælden fordeles på det respektive treårige beløb og hovedstolen ved hjælp af Kohorte 3-logikken i den deterministiske model (Batch 2). Når der kun foreligger begrænsede oplysninger, anvendes ovennævnte statistiske model til at opdele beløbet mellem det treårige beløb og hovedstolen. I tilfælde, hvor der ikke foreligger oplysninger, betragtes hele den overførte gæld som forældet og indgår derfor ikke i gælden på modtagerkontoen. De forskellige gældskomponenter (tre- og 10-årige beløb) på modtagerkontoen identificeres også inden gældsbevægelsen.

Figur 21: Gældsbevægelser i inkasso



Genberegningen af gælden foretages for én konto ad gangen, primært ved hjælp af den deterministiske model (Batch 2), mens den statistiske model anvendes til at estimere åbningsbalancer for konti med begrænsede data. Betalinger, der foretages til konti efter sammenlægningen, anvendes konservativt på komponenter, der ikke er forældet, idet betalingerne først anvendes på komponenter med den længste forældelsesperiode og derefter på gældskomponenter med en tidligere forældelsesdato. Desuden kan banken ikke med sikkerhed fastslå, om potentielle forligsbetingelser er blevet overført mellem konti under en gældsbevægelse. Derfor fastsættes alle renter til nul som en forsigtighedsforanstaltning.

Banken gennemførte tests for at verificere nøjagtigheden af tilgangen til gældsbevægelser i både Opkrævnings- og inkassofasen, hvor modelresultaterne blev sammenlignet med manuelle beregninger udført af SME'er. For så vidt angår Opkrævningsfasen bekræftede testene, at modellen i 29 ud af 30 tilfælde (97 %) udregner et højere eller tilsvarende overtræk. I det ene tilfælde, hvor modelresultatet var lavere end SME'ens beregning, udelukkede modellen en transaktion, der var afrundet til nærmeste 10 kr. og dermed udelukket i henhold til det første kriterium i Tabel 44. SME'en bekræftede, at den specifikke gældsbevægelse ikke fulgte de normale procedurer, da den havde været genstand for en manuel, ikke-systematisk fejl under en tilbageførsel af to transaktioner, der var foretaget af en sagsbehandler, hvilket gjorde kontoen til et særligt tilfælde. På trods af det lavere estimerede beløb for gældsbevægelsen kunne

banken konkludere, at kontoen ikke var i fare for underkompensation. Med hensyn til inkasso bekræftede testene, at modellen i 30 ud af 30 testede sager identificerede det samme antal gældsbevægelser og tilhørende beløb som SME'erne.

DCA-betalinger på kundeniveau

I forbindelse med Kohorte 4-metoden (se *Figur 18*) identificeres kundebetalinger, som anvendes til at reducere den rekonstruerede gæld, der tidligere blev fastlagt ud fra Kohorte 1, 2 og 3. Vedrørende visse betalinger foretaget direkte til DCA'er kan banken dog knytte betalingen til den tilsvarende kunde, men mangler oplysninger for at kunne fastslå, hvilken konto betalingerne vedrører. For at løse dette problem har banken udviklet en målrettet metode, nemlig en "DCA-backupløsning", der skal gøre det lettere at fordele betalinger, når der ikke foreligger detaljerede oplysninger på kontoniveau.

DCA-backupløsningen udnytter muligheden for at koble betalinger til DCA'er sammen med individuelle kunder via deres CPR-numre. Denne sammenkobling gør det muligt at identificere alle konti, der er tilknyttet hver enkelt kunde. Alle identificerede betalinger indgår efterfølgende i genberegningen af gælden på kundeniveau og bidrager dermed til reduktionen af den rekonstruerede gæld.

Alle betalinger til DCA'er, mens en kunde har en åben konto i inkasso, indgår i denne metode. Når en betaling kan knyttes direkte til en bestemt konto, allokeres den til at reducere gælden på den pågældende konto. I tilfælde, hvor en betaling ikke kan knyttes til en bestemt konto, fordeles den på alle kundens åbne konti, der på det pågældende tidspunkt er i inkasso, som illustreret i *Figur 22*. I tilfælde, hvor banken har oplysninger om, at to konti, der tilhører samme kunde, samtidig overgår til inkasso, betragtes disse konti som en del af samme "sagsforløb". I sådanne tilfælde anvendes betalingen kun til at reducere gælden én gang pr. sagsforløb, som illustreret i *Figur 23*.

Figur 22: Anvendte betalinger i DCA-backupløsningen - konti, der overgår til inkasso på forskellige tidspunkter



Figur 23: Anvendte betalinger i DCA-backupløsningen - konti, der overgår til inkasso samtidig



For nogle kunders betalinger til DCA'erne foreligger der ingen transaktionsdata. I så fald anvender banken summen af disse DCA-betalinger på den sidste konto i det givne sagsforløb, hvor gælden er registreret. For at sikre en konservativ estimering af den samlede overopkrævning til fordel for kunden har banken truffet en SteerCo-beslutning om at placere disse transaktioner ved overgang til inkasso eller efter forældelse af det treårige beløb. Den placering, der resulterer i den højeste tidsskompensation for kunden, vælges til den endelige beregning. Årsagen til at anvende transaktionen ved overgang til inkasso eller efter forældelse af det treårige beløb er at sikre en konservativ estimering af den første dato for overopkrævning, hvilket sikrer, at tidsskompensationen beregnes for en konservativt anslået længere periode.

For at verificere metodens nøjagtighed gennemførte banken tests, hvor SME'er blev bedt om manuelt at gennemgå 50 sager. Eksperterne identificerede betalinger til disse konti, både til banken og til det pågældende DCA. De samlede betalinger, som SME'erne identificerede, blev sammenlignet med de samlede betalinger, som beregningsmotoren identificerede. Resultaterne viste, at beregningsmotoren estimerede højere samlede betalingsbeløb end SME'ernes beregninger gjorde på tværs af alle testede konti, hvilket bekræfter metodens konservative karakter.

Metode for Batch 6

Batch 6 vedrører remediering af sager med issues, der ikke er omfattet af metoden for Batch 2 eller Batch 4. Disse specifikke issues vedrører håndteringen af fordringer over for kautionister, medskyldnere og tredjemandspantsættere og er en del af Kohorte 5 (Se afsnit 4.2.9). Desuden omfatter Batch 6 tilfælde, hvor overopkrævningen, der er estimeret ved hjælp af den deterministiske eller statistiske model, overskrider en bestemt udbetalingsgrænse fastsat af banken.

Eftersom de metoder, der blev anvendt for Batch 2 og 4, ikke kan adressere issues i Kohorte 5, har banken udviklet en skræddersyet metode til nøjagtig genberegning af de sager, der er berørt af disse issues. Desuden overføres sager fra andre Batches, hvor overopkrævningen overstiger den fastsatte udbetalingsgrænse, til Batch 6, hvor de genberegnes med henblik på at nå frem til en mere præcis overopkrævning. Alle sager i Batch 6 genberegnes ved hjælp af det, som banken kalder en "hybrid tilgang" med en kombination af manuel indtastning og en datadrevet metode. Den hybride tilgang indebærer, at

SME'er manuelt forbedrer inputdataene, inden overopkrævningen beregnes ved hjælp af den deterministiske beregningsmotor, der anvendes til Batch 2 og 4.

Overopkrævning, der overskrider udbetalingsgrænsen

Kunder fra Batch 2 og 4 med

- beregnede overopkrævninger, der overstiger en bestemt samlet udbetalingsgrænse, eller
- som er blevet opkrævet et gebyr, der ikke er identificeret (i den deterministiske beregningsmotor) over en grænse på 1.200 kr.

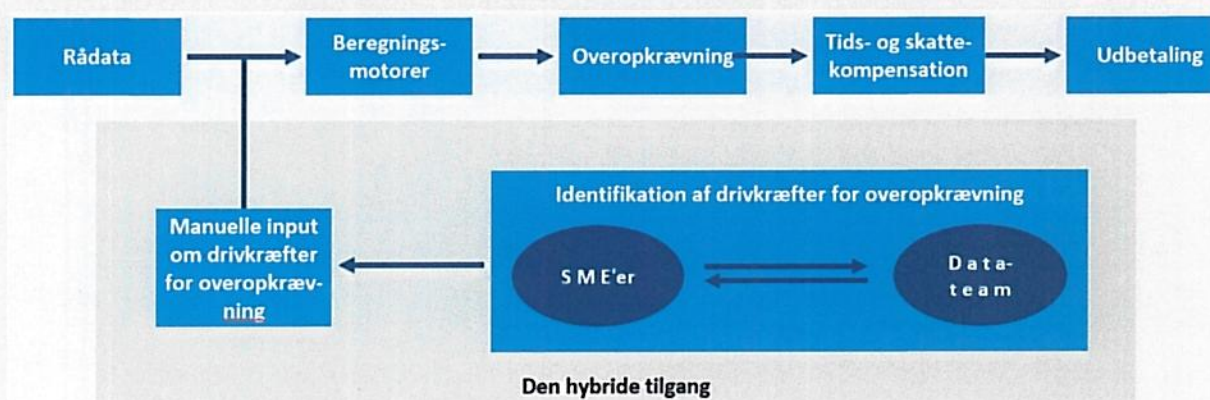
vil blive overført til Batch 6 til en yderligere genberegning inden gennemførelse af udbetalingerne.

Grænsen for overopkrævning fastsættes specifikt for hver udbetalingsbatch på grundlag af en analyse af den samlede overopkrævning ved forskellige grænseprocenter af den overopkrævede population i den relevante udbetalingsbatch. Dette forelægges derefter DK Debt Collection Remediation Programme Steering Committee, som fastsætter grænsen inden udførelsen af udbetalingen i den relevante udbetalingsbatch. Selvom forskellige udbetalingsbatches har forskellige udbetalingsgrænser for genberegning, er det vejledende princip, at ca. 80 % af sagerne beregnes automatisk ved hjælp af en datadrevet tilgang uden behov for manuel genberegning.

Da banken desuden erkender, at manuel genberegning af disse sager er både ressourcekrævende og tidskrævende, har den udviklet en hybrid tilgang, der integrerer manuel indtastning med beregningsmotorens resultater. Denne tilgang har til formål at udnytte beregningsmotorens effektivitet sammen med SME'ers viden for at opnå mere præcise overopkrævningsbeløb og samtidig minimere forsinkelser i kompensationsprocessen for kunderne. Tilgangen er beskrevet i *Figur 24*.

For konti, hvor de beregnede overopkrævninger overskrider de fastsatte grænser, anvendes hybridmodellen til at identificere de underliggende drivkræfter bag overopkrævningen. Banken har defineret disse drivkræfter som parametre, hvor konservative antagelser i den deterministiske beregningsmotor bidrager til en for høj estimering af overopkrævning. Identificeringen af disse drivkræfter foregår i samarbejde mellem SME'ers og Data and Analysis teamet i Debt Collection DK Remediation Programme, som derefter justerer beregningsmotoren på baggrund af de manuelt indsamlede oplysninger. Derudover udfører Data and Analysis teamet og SME'ers stikprøvetests for at validere de identificerede drivkræfter og vurdere deres indvirkning på de resultater, der genereres af beregningsmotoren. Se de identificerede drivkræfter for overopkrævning i Tabel 4745.

Figur 24: Oversigt over den hybride metode, der anvendes i sager, hvor grænsen for overopkrævning overskrides



Tabel 4745: Identificerede drivkræfter for overopkrævning

Drivkræfter for overopkrævning	Nuværende logik	Forbedring for at øge præcisionen af overopkrævning
Dato for overgang til den sidste overtræksperiode inden overgang til inkasso	Overgangen til den sidste overtræksperiode estimeres konservativt ved hjælp af forskellige metoder afhængig af datatilgængeligheden	Datoen for overgangen til den sidste overtræksperiode indhentes manuelt fra kundeoplysningerne
Forlig – dækningsrækkefølge	Betalinger antages konservativt at dække hovedstolen først	Dokumentation for forlig, der specificerer fordelingen af betalinger mellem hovedstol, renter eller en kombination heraf, indhentes manuelt
Forlig – rentesats	Rentesatsen antages konservativt at være 0 %	Dokumentation for afregninger, der angiver anvendelsen af rentesatser, som ikke er nul, indhentes manuelt
Store uidentificerede omkostninger	Ukendte omkostninger og gebyrer er konservativt fastsat til 0	Ukendte omkostninger og gebyrer klassificeres manuelt som berettigede eller uberettigede, og kun uberettigede gebyrer eller gebyrer, hvor vurderingen ikke er entydig, fratrækkes
Anerkendelse af gæld	Beregningsmotoren tager konservativt ikke højde for anerkendelse af gæld.	Datoer for anerkendelse af gæld identificeres manuelt for alle relevante konti ud fra dokumentationen

Dato for overgang til den overtræksperiode, der fører til inkasso

Åbningsbalancen, opdelt mellem hovedstolen og det treårige beløb for konti, der overgår til inkasso, estimeres ved at fordele omkostninger, renter, gebyrer og gældsbevægelser i overtræk i den sidste overtræksperiode fra den sammenlagte saldo til det treårige beløb. Startdatoen for overtræksperioden fastsættes forskelligt afhængig af datatilgængeligheden. For konti med dårlig datatilgængelighed anvendes en konservativ antagelse svarende til 95 %-fraktilen for varigheden i inkasso, hvilket resulterer i længere overtræksperioder og en øget saldoallokering hen imod det treårige beløb. I betragtning af den kortere forældelsesfrist for denne gældskomponent kan det føre til en større forældet gæld og en for høj estimeret overopkrævning. Derfor inddrages SME'er, der manuelt vil fastsætte den nøjagtige dato for overgangen til den sidste overtræksperiode på baggrund af kontoudtog, hvorved overtræksperioden forkortes. Dette vil give banken mulighed for at estimere saldoopdelingen mere nøjagtigt, hvilket vil føre til en lavere forældet gæld og en mere præcis vurdering af overopkrævning. Hvis SME'erne ikke kan fastslå startdatoen for overtræksperioden med sikkerhed, anvendes det oprindelige konservative skøn til genberegningen.

Forlig – dækningsrækkefølge

Et forlig er en ændret aftale om tilbagebetaling af gæld mellem en kunde og banken. I sådanne tilfælde er det almindeligt at ændre dækningsrækkefølgen med hensyn til, om betalingerne først fordeles på det 10-årige beløb eller det treårige beløb. Den faktiske dækningsrækkefølge for konti med forlig er ikke tidligere blevet anvendt af den deterministiske beregningsmotor på grund af begrænset datatilgængelighed, men i stedet antages det, at betalingerne først skal allokeres til hovedstolen for alle konti med forlig.

Denne tilgang har til formål at adressere eventuelle forlig, hvilket er til fordel for kunden. Denne tilgang kan dog medføre, at det treårige beløb forældes, inden betalingerne fordeles på gældskomponenten, hvilket fører til en for høj estimeret overopkrævning. Derfor vil der blive inddraget SME'er til at identificere forlig, der specificerer fordelingen af betalinger i retning af forskellige gældskomponenter. Dette vil fungere som input til beregningsmotoren og gøre det muligt at anvende andele af hver betaling separat på hovedstolen og det treårige beløb, hvilket vil resultere i en mere præcis vurdering af overopkrævningen. Hvis SME'erne ikke entydigt kan fastlægge en mere præcis dækningsrækkefølge, anvendes den tilgang, hvor alle betalinger er allokeret til hovedstolen først, til genberegningen.

Forlig – rentesats

Ved indgåelsen af den ændrede aftale om tilbagebetaling af gæld mellem en kunde og banken ændres rentesatsen og kan fastsættes til en fast rente i stedet for den variable standardrente. Tidligere er forlig ikke blevet taget i betragtning i beregningsmotoren på grund af begrænsede data, og derfor er der anvendt en rente på 0 % for at give det mest konservative udfald af en fast rente i sager med forlig.

Denne fremgangsmåde vil resultere i et reduceret treårigt beløb og en potentiel for høj estimeret overopkrævning. Derfor vil der blive inddraget SME'er for at indhente oplysninger om forlig for de relevante konti og bekræfte anvendelsen af rentesatser, som ikke er nul, og som derefter indgår i beregningsmotoren. Hvis der identificeres en rente, der ikke er nul, anvendes den højere rente for den periode, hvor banken kan dokumentere, at renten var gældende, hvilket giver et mere præcist estimat over overopkrævningen.

Store uidentificerede omkostninger

Ukendte negative transaktioner, f.eks. uidentificerede omkostninger og gebyrer, kan beregningsmotoren ikke klassificere. For at være konservativ og tage højde for tilfælde, hvor transaktionen anses for uretmæssig, fastsætter den deterministiske beregningsmotor alle ukendte transaktioner til 0 kr. Denne tilgang reducerer den samlede gæld, hvilket potentielt kan føre til en for høj estimering af overopkrævningen. Derfor inddrages SME'er til at identificere ukendte negative transaktioner for at fastslå, om de er retmæssige eller uretmæssige. Dette input anvendes derefter af beregningsmotoren, hvor alle gebyrer, der vurderes at være berettigede, beholdes, mens transaktioner, som SME'erne vurderer at være uberettigede, eller som ikke kan vurderes entydigt, fastsættes til 0 kr.

Anerkendelse af gæld

Når en kunde anerkender sin gæld, fornys forældelsesfristerne for gældskomponenterne, så for hovedstolen nulstilles den 10-årige forældelse fra anerkendelsesdatoen. Den deterministiske beregningsmotor tager ikke højde for anerkendelse af gæld på grund af begrænset datatilgængelighed. Derfor anvendes en konservativ antagelse om, at alle hovedstolsbeløb forældes 10 år efter overgangen til den sidste overtræksperiode. Formålet er at adressere konti uden anerkendelse af gæld. Den konservative antagelse vil medføre en større forældet gæld og vil derfor potentielt medføre en for høj estimeret overopkrævning.

Derfor inddrages SME'er, som manuelt skal identificere datoen for anerkendelsen af gæld, som udgør input til beregningsmotoren. Som følge heraf vil gældskomponenterne få opdaterede forældelsesfrister og ikke være forældet i en længere periode, hvilket vil medføre en mindre forældet gæld og en mere præcis vurdering af overopkrævninger. Hvis anerkendelse af gæld ikke kan identificeres, vil den konservative antagelse, at alle hovedstolsbeløb forældes 10 år efter overgangen til den sidste overtræksperiode, fortsat finde anvendelse.

Specifikke issues, der kræver manuel indtastning

For de specifikke issues i Batch 6, der kræver manuel behandling, har banken udarbejdet særskilte remedieringsplaner for hvert issue. Disse issues fremgår af *Tabel 46*. En nærmere beskrivelse af disse issues findes i *afsnit 4.2.4 - 4.2.11*.

Tabel 46: Batch 6 Specifikke issues

Issue	Beskrivelse af og årsag til overopkrævning
1B	Manglende opfølgning på særlige låneaftaler
26	25 % Nordea Kredit-garanti
11	Opkrævede omkostninger overstiger tilkendte omkostninger
30	Manglende revurdering af værdien af tredjemands pant
34A	Kautionister
34B	Overopkrævning af gæld, der var forældet i aftalens løbetid
34C	Forkert fortsat inddrivelse af gæld fra en kautionist, efter at skyldneren har opfyldt en akkordafale
34D	Utilstrækkelig information til kautionister

31A	Uberettigede tilbageførsler, "Nordea Prioritet"
31B	Fejlagtig sammenlægning af to konti til én (Nordea Prioritet)
31C	Forkert rentesats tilskrevet på produktet (Nordea Prioritet)
35	Virksomhedspant
36	Risiko for, at opdelingen af gæld i flere konti medfører overopkrævning

Issue 1B – Manglende opfølgning på særlige låneaftaler

Banken har indgået "særlige låneaftaler" med visse kunder, der ikke har overholdt deres betalingsforpligtelser. En sådan aftale kan indebære, at en del af gælden eftergives efter betaling af en aftalt del af gælden, og/eller at rentetilskrivningen suspenderes. Issue 1B opstod, fordi banken ikke havde sporet disse låneaftaler korrekt, hvilket kan have medført, at banken har inddrevet dele af gælden, som banken i henhold til en særlig låneaftale havde aftalt at ville eftergive.

For at adressere issue 1B vil banken identificere relevante kunder med særlige låneaftaler, som er en bestemt produkttype. Derefter fastlægger banken, om kunderne har andre konti i inkasso. Hvis en sådan konto findes og har en historik fra Opkrævningsfasen, kan den ikke knyttes til den særlige låneaftale. Årsagen er, at den del af gælden, der skal eftergives, hvis den særlige låneaftale overholdes, oprettes som et helt nyt produkt ved overgangen til inkasso, så den nye konto bør derfor ikke have nogen historik fra Opkrævningsfasen. Derefter verificerer SME'er manuelt to komponenter: for det første at de to konti er forbundet, og for det andet at den særlige låneaftale er blevet overholdt. For konti i inkasso skal der, hvis den særlige låneaftale faktisk er blevet overholdt, foretages en justering i beregningsmotoren for at sikre, at alle modtagne betalinger ud over det beløb, der skal betales i henhold til den særlige låneaftale, betragtes som overopkrævning. Denne justering skal sikre, at betalinger registreres korrekt som overopkrævning.

Issue 26 – 25 % Nordea Kredit-garanti

For Nordea Kredit-sager, hvor der er tale om misligholdelse, og hvor nettoprovenuet fra salget af sikkerheden ikke dækker den sikrede gæld, dækker banken op til 25 % af det oprindelige lån i form af en garanti. Bankens har derfor foretaget en betaling til Nordea Kredit i henhold til garantien og har efterfølgende en fordring på kunden. Ved betaling af fordringen til Nordea Kredit blev de forskellige gældskomponenter (hovedstol, renter, gebyrer) ikke udspecificeret, og banken var derfor ikke i stand til at spore forældelsesfristerne for gældskomponenterne eller behandle rentetilskrivningen korrekt over for kunden. Desuden er der i nogle tilfælde anvendt forkerte rentesatser. Dette kan have ført til overopkrævning af forældede komponenter og opkrævning af for høje rentebeløb.

Issue 26 opstår kun, hvis nettoprovenuet fra salget af ejendommen er mindre end summen af de treårige beløb, og hvis nettoprovenuet er større end det treårige beløb for ejendommen, vil kundens samlede gæld til Nordea Kredit få en forældelse på 10 år. Remediering heraf indebærer derfor en vurdering af, hvor stor en del af åbningsbalancen for 25 %-garantien der består af treårige beløb. Dette indebærer en vurdering af de resterende ubetalte treårige beløb efter salget af ejendommen (frivilligt salg/tvangsauktion).

For det første matcher banken Nordea Kredits gæld med kundefonti i inkasso og tvangsauktioner ved hjælp af kundernes CPR-nummer. Hvis nettosalgsprovenuet fra salget af ejendommen er mindre end

summen af de treårige beløb, forsøger banken efterfølgende at matche den 25 % garantikonto, der er knyttet til ejendommen.

Hvis banken kan matche kontoen med ejendommen, fastsættes det treårige åbningsbeløb til det ubetalte treårige beløb, der ikke er dækket af nettoprovenuet, og åbningshovedstolen beregnes som den samlede åbningsbalancen minus det treårige åbningsbeløb. Hvis dette ikke er muligt, anvender banken en hybrid tilgang til manuelt at bekræfte, om et treårigt beløb er dækket eller ej. Hvis dette ikke kan fastslås endeligt, vil hele gælden forælde tre år efter overgangen til inkasso. Garantien på 25 % dækker altid først det treårige beløb, hvilket betyder, at garantibeløbet sammenlignes med det samlede treårige beløb for sagen. Hvis garantibeløbet er større end det treårige beløb, tildeles det resterende garantibeløb en forældelse på 10 år.

Issue 30 og 34A-D – Issues vedrørende kautionister og tredjemandspantsættere

Issue 30 vedrører tilfælde, hvor en tredjemandspantsætter ("tredjemand") har stillet sikkerhed for en skyldners lån eller kredit, og efter skyldnerens misligholdelse har banken og tredjemand aftalt, at tredjemand skal foretage en kontant betaling til banken i stedet for salg af den sikkerhed, der er stillet til fordel for banken. I nogle tilfælde har banken anmodet tredjemand om at betale et beløb svarende til den oprindelige værdi af sikkerhedsstillelsen på det tidspunkt, hvor sikkerheden blev stillet, i stedet for det beløb, som sikkerhedsstillelsen var værd (for banken) på tidspunktet for kontantbetalingen. Denne tilgang har således ført til, at banken har overopkrævet i tilfælde, hvor den faktiske værdi af sikkerheden var lavere end den oprindelige værdi.

Issue 34 består af fire sub-issues, der alle omhandler kautionister eller tredjemandspantsættere.

- Issue 34A vedrører tilfælde, hvor en skyldners konto er blevet afskrevet (f.eks. på grund af konkurs, død, forlig eller frivillig offentliggørelse af CVR-nummer), og hvor en kautionist eller tredjemandspantsætter i denne forbindelse er registreret forkert som skyldner i bankens systemer.
- Issue 34B og 34C vedrører sager, hvor banken uretmæssigt er fortsat med at inddrive betalinger fra kautionisten eller tredjemandspantsætteren, selvom fordringen (eller dele af fordringen) mod kautionisten eller tredjemandspantsætteren også var forældet eller frafaldet.
- Issue 34D vedrører sager, hvor banken har undladt at underrette kautionister eller tredjemandspantsætterne om skyldnerens misligholdelse eller overtræk i henhold til dansk lovgivning.

Til issue 30 og 34 har banken udviklet to remedieringstilgange, der kan anvendes på to forskellige kundegrupper med varierende datakvalitet. For kunder, hvor banken manuelt kan indsamle de nødvendige data til at genberegne disse sager, agter banken at gøre dette. Banken anslår, at dette vedrører ca. 1.800 kunder, der er registreret som kautionister, og ca. 2.500 kunder, der er identificeret som potentielle tredjemandspantsættere. Banken har til hensigt at remediere kunder i denne gruppe, der er berørt af

- **Issue 30;** ved at fastsætte tredjemands gæld til nul, da banken ikke kan revurdere sikkerheden med tilbagevirkende kraft. For at beregne overopkrævning vil banken desuden manuelt

identificere, hvilke betalinger i inkasso der stammer fra tredjemand, hvilket vil blive betragtet som overopkrævning. Hvis det er uklart, hvilke betalinger der kommer fra tredjepart og hvilke der kommer fra debitor, vil alle inkassoindbetalinger (op til det aftalte betalingsbeløb) blive betragtet som overopkrævning.

- **Issue 34;** ved manuelt at indsamle de nødvendige datapunkter til at identificere kautionisten og fastslå overopkrævning som forskellen mellem det, kautionisten skulle have betalt, og det, der faktisk blev betalt. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, garantitype, kautionistens forpligtelse, misligholdelsesdato, dato for underretning af kautionisten og om kautionisten er en fysisk eller juridisk person. Hvis specifikke data ikke kan identificeres, anvender banken konservative antagelser til fordel for kautionisten (f.eks. hvis kautionistens forpligtelse ikke kan fastslås, fastsættes forpligtelsen til nul). Desuden vil banken identificere, hvilke betalinger der stammer fra henholdsvis debitor og kautionist, og hvis dette ikke er muligt, antage, at alle betalinger er foretaget af kautionisten. Derudover indeholder bankens beskrevne remedieringstilgang specifikke tiltag til remediering af hvert enkelt sub-issue.

Banken anslår, at de data, der er nødvendige for at remediere disse issues, ikke er tilgængelige digitalt for ca. 4.800 kunder. For disse kunder foretager banken en manuel dataindsamling for potentielt at identificere de relevante kunderoller, hvor de, der identificeres som enten kautionist eller tredjemandspantsætter, vil blive behandlet i overensstemmelse med ovennævnte remedieringstilgang.

Banken vil også kontakte disse kunder og informere dem om følgende:

- at banken ikke har været i stand til med sikkerhed at vurdere, om adressaten var hovedskyldner, kautionist eller tredjemandspantsætter,
- at banken derfor endnu ikke har remedieret potentielle fejl i forbindelse med kautionister eller tredjemandspantsættere,
- at banken på et senere tidspunkt vil undersøge disse issues nærmere,
- at kunden vil modtage yderligere kompensation, hvis der konstateres yderligere overopkrævning i forbindelse med deres rolle som kautionist eller tredjemandspantsætter, og
- at kunden kan kontakte Nordea, hvis kunden har spørgsmål i forbindelse med remedieringen af issue 30 og 34.

For 2.800 Nordea Kredit-sager, der potentielt er berørt af issue 34, har banken ikke helt afsluttet analysen af datatilgængeligheden og kan derfor ikke garantere, at de data, der er nødvendige for at remediere issue 34, er tilgængelige. Afhængig af, om oplysningerne er tilgængelige eller ej, behandler banken sagerne i henhold til en af ovenstående tilgange.

Desuden oplyser banken, at i sager, der involverer kautionister, men som ikke er omfattet af issue 34 og derfor beregnes med beregningsmotoren, fordeles overopkrævningen mellem skyldner og kautionist på grundlag af enten manuel identifikation af betalingerne eller ligelig fordeling. I sidstnævnte tilfælde vil det fremgå af brevene til kunderne, at banken ikke med sikkerhed kan fordele kompensationsbetalingerne, og at kunderne kan kontakte banken, hvis de mener, at de ikke har fået fuld kompensation.

Issue 31A-C Nordea Prioritet – Fejlagtig sammenlægning af to konti til én og forkert rentetilskrivning på produktet (Nordea Prioritet)

Issue 31A-C vedrører sager med Nordea Prioritet-produktet, der består af en lånekonto (sikret ved pant i fast ejendom) og en transaktionskonto. Ydelser på lånet betales fra transaktionskontoen. I nogle tilfælde, hvor der ikke var tilstrækkelige midler på transaktionskontoen, blev en betaling til lånekontoen uberettiget tilbageført (sub-issue A), eller transaktionskontoen (i overtræk) blev fejlagtigt sammenlagt med lånekontoen (sub-issue B). Sammenlægningen kan have medført, at inddrivelsen af gæld hos kunden af den sikrede gæld på lånekontoen kan være indledt for tidligt eller med for højt et beløb. Sammenlægningen kan også have medført tab af oplysninger, f.eks. vedrørende forældelse, hovedstol og renter. Desuden kan der i nogle tilfælde, hvor disse kunder blev overført til inkasso, være anvendt forkerte rentesatser. Derfor kan banken uretmæssigt have inddrevet forældede gældskomponenter fra kunderne, og kunderne kan også være blevet udsat for uberettiget rentetilskrivning. Sub-issue B og C kan have påvirket inddrivningen i forbindelse med Nordea Prioritet-produktet, der blev indført før en ændring i 2013.

Remedieringen af sub-issue A vil blive foretaget ved at identificere kunder, hvis konti har været omfattet af en tilbageførsel foretaget mere end syv dage efter det relevante overtræk på transaktionskontoen. En kundes betaling af beløbet for en uberettiget tilbageførsel (inklusive renter og omkostninger i forbindelse hermed) vil blive betragtet som uberettiget i forhold til remediering. Desuden kan kunden kontakte banken, hvis kunden mener, at denne har oplevet afledte økonomiske konsekvenser som følge af en uberettiget tilbageførsel af en transaktion.

Remedieringsplanen for sub-issue B og C begynder med at identificere alle kunder, der er overgået til inkasso, og som har en Nordea Prioritet-konto oprettet før 2013. Derefter udfører SME'er en gennemgang af de to konti, der er knyttet til hver identificeret kunde. Denne gennemgang vil fokusere på to primære mål; for det første at verificere, at begge konti kan identificeres nøjagtigt, og for det andet at identificere de gældsbevægelser, der har fundet sted mellem de to konti. For de identificerede konti vil banken remediere issue ved at fastsætte den sammenlagte saldo samt renter og omkostninger på transaktionskontoen til nul.

Issue 35 – Virksomhedspant

Issue 35 er opstået i situationer, hvor en kunde er kommet under konkursbehandling, og hvor banken i sin egenskab af panthaver i et flydende pant (virksomhedspanthaver) var forpligtet til at indbetale en kontant sikkerhedsstillelse til konkursboet. Banken hævede imidlertid depositummet fra kundens konto i stedet for at betale depositummet fra en intern konto.

I disse tilfælde identificerer banken først de kunder, der potentielt er berørt af problemet, dvs. kunder, der kan have stillet et virksomhedspant, baseret på kundetype og specifik tidsperiode. Dette omfatter alle Business Banking-kunder, der har været under konkursbehandling i den relevante periode. Disse konti skal have været aktive i en bestemt periode, mellem februar 2021 og juni 2023 eller i perioden 2006-2011, for at være omfattet af målgruppen. Derefter gennemgår SME'er manuelt kontoudtogene for alle relevante kunder for at fastslå, om der er eller har været et virksomhedspant. Hvis der identificeres et

virksomhedspant, trækkes sikkerhedsstillelsen og eventuelle tilknyttede renter fra åbningsbalancen. Endelig behandles kontoen gennem beregningsmotoren ved hjælp af den justerede åbningsbalance.

Issue 36 – Risiko for, at opdeling af gæld i flere konti medfører overopkrævning

Issue 36 omfatter manglende systemstøtte til at sammenkæde flere gældskonti, når en gæld opdeles på flere konti, hvilket medfører flere problemer i forbindelse med forlig med medskyldnere.

For at remediere denne problemstilling identificerer banken først de relevante kunder. Dette omfatter konti, hvor antallet af skyldnere er faldet, kunder i inkasso i forbindelse med konti uden historik fra Opkrævningsfasen eller i forbindelse med konti med gældsbevægelser. Derefter foretages en manuel kontrol for at bekræfte, om der er sket en opdeling, og for at vurdere, om det opdelte beløb er forkert. Det indebærer identifikation af det specifikke beløb, der skal justeres. Endelig behandles beregningerne gennem beregningsmotoren for at tage højde for gældsbevægelser, herunder eventuelle nødvendige manuelle justeringer. Dette trin har til formål at sikre, at den samlede gæld ikke bliver for høj.

Batch 6 Kontrolmiljø

Banken foretager en manuel "four-eye" kontrol af alle manuelt indsamlede data, inden de anvendes som input, for at mindske risikoen for fejlagtig dataindsamling. Derudover implementeres automatiske logiske kontroller, inden dataene anvendes i beregningsmotoren, og output fra beregningsmotoren kontrolleres ved hjælp af samme kontrolramme som den, der anvendes til Batch 2, og som er beskrevet nærmere ovenfor i dette afsnit. Dette omfatter kontrol med datahåndtering.

Når sådanne data anvendes som input til beregningsmotoren, implementeres logiske datakontroller baseret på de specifikke input for hver konto og for hver af de medvirkende drivkræfter for at forhindre forkert input. Eksempler på sådanne kontroller omfatter, men er ikke begrænset til, logiske kontroller for at sikre følgende:

- Datoen for overgang til overtræk ligger før datoen for overgang til inkasso
- Den rentesats, der er fastsat i forligsaftaler, må ikke overstige den maksimale morarentesats
- Den samlede gæld må efter en forligsaftale ikke overstige den samlede gæld før forligsaftalen.
- Gældsanerkendelse finder sted inden for den periode, hvor kontoen er aktiv i inkasso.

4.4.2.2. Skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Bankens kvantitative analysemodel til identificering af berørte kunder, herunder om modellen er i stand til nøjagtigt at beregne det overopkrævede beløb, der skal tilbagebetales til berørte kunder, er blevet undersøgt gennem følgende foranstaltninger:

- En dokumentgennemgang, der vurderer bankens metode til beregning af kompensation og processer til kontrol af resultaterne
- En uafhængig verificering af tilfældigt udvalgte kunder, der bekræfter, at det beregnede kompensationsbeløb er korrekt eller konservativt vurderet i kundens favør.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at forstå bankens metode til kvantificering af overopkrævning og beregning af kompensation, herunder at vurdere, om bankens metode var passende og tilstrækkeligt konservativ til at kvantificere overopkrævning.

Med henblik på denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation for den metode, der blev anvendt til at identificere kunderne omfattet af undersøgelsen, statistik over kunderne omfattet af undersøgelsen, metoden til kvantificering, dokumenter, der beskriver afbødende foranstaltninger i relation til issues omfattet af undersøgelsen, og tilgangen til kvantificering af tids- og skattekompensation.

Med henblik på undersøgelse af beregningsmodellens pålidelighed og nøjagtighed med hensyn til korrekt beregning af overopkrævning og kompensation blev banken bedt om at fremlægge dokumentation for resultaterne af modelafprøvningen og stikprøvekontrollen, der var foretaget med henblik på modelvalidering. Banken blev også bedt om at fremlægge dokumentation for de specifikke metoder, der blev anvendt i sager med gældsbevægelser, uidentificerede DCA-betalinger eller en statistisk tilgang. I forbindelse med den statistiske tilgang blev banken anmodet om at fremlægge dokumentation for den kalibrering og træning, der blev anvendt til at identificere parametrene for identifikation af åbningsbalancen og andelen af det treårige og 10-årige beløb. Desuden blev banken anmodet om at redegøre for den metode, der vil blive anvendt til remediering af de specifikke issues i Batch 6 gennem den hybride tilgang, herunder at påvise, at denne metode fuldt ud dækker alle de scenarier, som banken har identificeret gennem sin kvalitative vurdering af de identificerede issues.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremlægge følgende dokumentation:

Fremlagt dokumentation
Dokumentation af metode til identificering af berørte kunder
Statistik for kunder omfattet af undersøgelsen
Beregningsmetode for Kohorte 1-4
Oversigt over issues og præcis risikobegrænsning i beregningsmetoden
Dokumentation af metoden til beregning af kompensation, herunder både skatte- og tidsskompensation
Bankens beskrivelse af den kvantitative tilgang – som fremlagt i præsentationsmaterialet fra det indledende møde med den uvildige undersøger og en "Deep dive" session om den kvantitative tilgang.
Resultater af modeltest
Inputdata for konti, som den uvildige undersøger har udvalgt til stikprøvekontrol ved genberegning i forbindelse med den kvantitative tilgang
Dokumentation for den statistiske modelmetode og træningsdata for Batch 4
Skriftlige svar på spørgsmål fra den uvildige undersøger til banken vedrørende beregningsmetoden pr. Kohorte, herunder, men ikke begrænset til, spørgsmål om processen for observeret renteopgørelse inden for opsigelses-/henstandsperioden (Kohorte 2), og foranstaltninger til at sikre, at listen over identificerede gebyrer er udtømmende og tilstrækkeligt konservativ (Kohorte 1), metode til beregning af det treårige beløb, metode til beregning af DCA-inkassogebyret.
Beregningsmetode og data for gældsbevægelser

Beregningsmetode for DCA-outsourcede sager og DCA-backupløsninger
Beregningsmetode for den hybride tilgang for Batch 6
Metode i Batch 6 til behandling af specifikke issues
Dokumentation om de estimerede parametre for den statistiske model for Batch 4, herunder modelparametre og diskonteringsfaktorer
Fraktilregression – Valg af model og forbehandling af data
Resultater af test foretaget af SME'er
Tidligere analyse af sammenhængen mellem produkttype og -størrelse
Antagelser for at sikre, at den statistiske model er repræsentativ
Metadata til træningsdatasæt til statistikformål
Metadata til identifikation af gældsbevægelser
Antal sager, der er omfattet af den statistiske tilgang + en opdeling af disse sager efter åbningsbalance
Skriftlige forklaringer på årsagen til uoverensstemmelser mellem resultaterne af den uvildige undersøgelsers stikprøvekontrol og bankens beregninger
Konsekvensanalyse af fejl identificeret i stikprøvekontroller
Skriftlige svar på spørgsmål fra den uvildige undersøger vedrørende beregningsmetoder for sager, der behandles i Batch 4 og 6

Møder	Oplægsholdere
Indledende møde om den uvildige undersøgelse – "Kvantitativ tilgang"	• Head of High Risk Capability • Ekstern konsulent
"Deep dive" session formøde om den kvantitative tilgang	• Ekstern konsulent
"Deep dive" session om den kvantitative tilgang	• Ekstern konsulent
Gennemgang af kvantitativ tilgang	• Ekstern konsulent
"Deep dive" session om Batch 6 Specifikke issues, der kræver manuelle input	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent
Opfølgning på "Deep dive" session om Batch 6 Specifikke issues	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent
"Deep dive" session om den kvantitative tilgang	• Head of Debt Collection DK Remediation Programme • Ekstern konsulent

Uafhængig verificering

Deterministisk model

Den uafhængige verificering blev gennemført for at validere bankens metode til kvantificering af overopkrævningen, om tids- og skattekompensation er beregnet korrekt, samt at der ikke er mangler ved bankens metode, der kan medføre risiko for underkompensation.

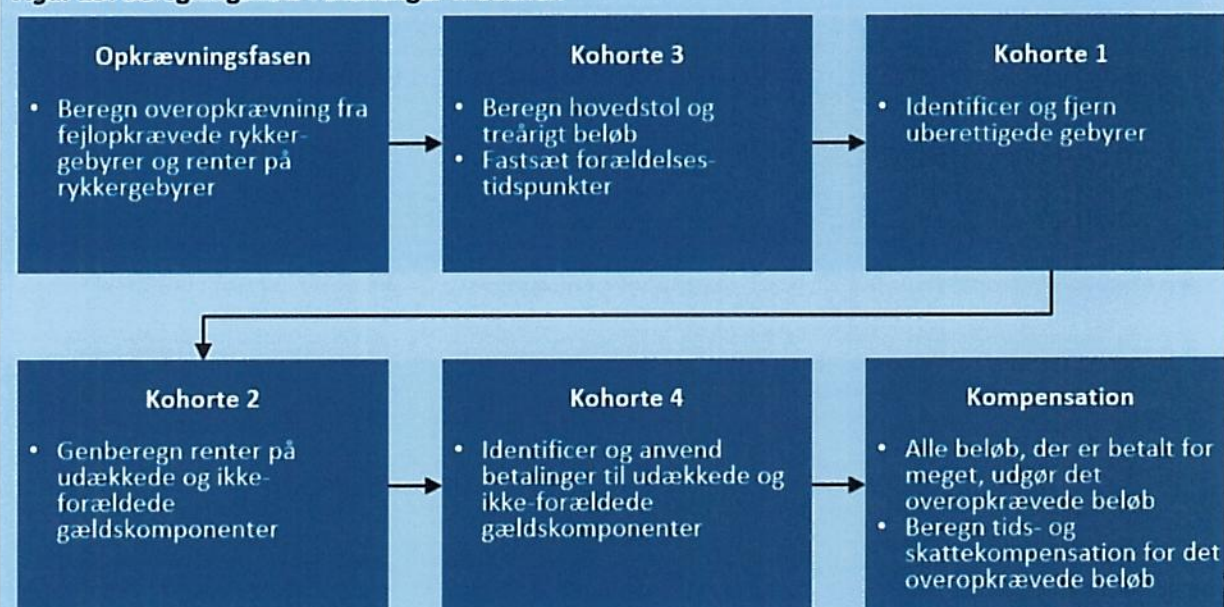
For at vurdere, om banken har identificeret berørte kunder og beregnet kompensationsbeløbene i overensstemmelse med påbud 5, anmodede den uvildige undersøger banken om at fremlægge en fuldstændig liste over alle kunder omfattet af undersøgelsen. Den uvildige undersøger udvalgte tilfældigt 86 kunder, for hvilke banken blev anmodet om at fremsende de nødvendige inputdata til beregning af overopkrævning. Den tilfældigt udvalgte stikprøve omfattede, men var ikke begrænset til, sager, som er blevet outsourcet til DCA'er, har været i retten eller hvor der er indgået et forlig.

For at udføre den uafhængige verificering og opnå tilstrækkelig sikkerhed for nøjagtigheden af bankens kompensationsberegninger foretog den uvildige undersøger uafhængigt en beregning for 86 kunder og fem eksempler på end-to-end-tests. Eksemplerne på end-to-end-tests er beskrevet detaljeret i *afsnit 4.4.6*.

Den uvildige undersøger har implementeret en challenger-model til beregning af overopkrævninger og kompensationsbeløb for de tilfældigt udvalgte kunder, se *Figur 25*. For at sammenligne med bankens beregningsmetode for Kohorte 1-4, der er beskrevet i *afsnit 4.4.2.1*, beregner challenger-modellen først den potentielle overopkrævning fra Opkrævningsfasen ved at identificere forkert opkrævede rykkergebyrer og beregne renter på alle opkrævede rykkergebyrer. Derefter beregnes hovedstolen og det treårige beløb for Kohorte 3 ud fra den sammenlagte saldo ved overgangen til inkasso og de opkrævede omkostninger og renter i den foregående overtræksperiode. Forældelsesfrister fastsættes for de enkelte gældskomponenter i overensstemmelse hermed. For at afhjælpe problemer relateret til Kohorte 1 identificerer og fjerner modellen uberettigede gebyrer og fastsætter uidentificerede gebyrer til nul. Herefter genberegnes renterne på ubetalte og ikke-forældede gældskomponenter i forbindelse med Kohorte 2. Endelig implementerer modellen logikken for Kohorte 4 ved at anvende alle positive transaktioner som udtryk for betalinger fra kunden, medmindre det er muligt at identificere dem som afskrivninger, tilbageførsler eller produktændringer. Alle betalinger, der overstiger den afdragne gæld, udgør overopkrævningen.

Hvis der konstateres overopkrævning, beregnes tids- og skattekompensationsbeløbene. Tidsskompensation beregnes på det samlede overopkrævningsbeløb fra den første forekomst af overopkrævning ved hjælp af Danmarks Nationalbanks udlånsrente (fastsat den 1. januar og 1. juli i det pågældende år) plus et tillæg på 8 %. Skattekompensationen beregnes således, at kunden modtager overopkrævningsbeløbet og tidsskompensationen efter anvendelse af en skatteprocent på 37,8 %.

Figur 25: Beregningsflow i challenger-modellen



Resultaterne af den uvildige undersøgers beregninger blev sammenlignet med bankens egne beregninger. Dette viser, at bankens beregninger var lige så konservative eller mere konservative end den uvildige undersøgers for alle kunderne i stikprøven. En oversigt over sammenligningen af beregningerne findes i *Figur 26* og

Tabel. Resultaterne diskuteres mere detaljeret i *afsnit 4.4.2.3*.

Gældsbevægelser

Den uvildige undersøger gennemførte en uafhængig verificering for at validere bankens metoder til identifikation og behandling af sager vedrørende gældsbevægelser og for at kontrollere, at der ikke er mangler ved bankens metode, der kan medføre risiko for underkompensation.

Med henblik på den uafhængige verificering blev banken anmodet om at fremlægge en liste over sager, der omfattede gældsbevægelser, hvorefter den uvildige undersøger tilfældigt udvalgte 62 sager. I alle sager blev banken anmodet om at fremlægge hele transaktionshistorikken for alle konti, der var involveret i gældsbevægelser i forbindelse med de anmodede sager, samt relevante kontooplysninger, såsom oplysninger om eventuelle forlig og oplysninger om konti, der havde været genstand for system migrering. Dette gjorde det muligt for den uvildige undersøger at foretage en uafhængig genberegning af overopkrævningsbeløbene.

For at udføre beregningen udviklede den uvildige undersøger yderligere logik for gældsbevægelser til challenger-modellen, som er beskrevet i den uafhængige verificering af den deterministiske model (se *Figur 25*). For sager, der omfatter gældsbevægelser i inkasso, identificerer challenger-modellen de forskellige gældskomponenter i den overførte gæld og modtagerkontoen. Dette gøres ved først at analysere gældens bevægelse mellem konti i gældsforløbet. Transaktioner identificeres som gældsbevægelser, hvis en positiv bogføring ved afslutningen af et kontoforløb falder sammen med en negativ bogføring af samme beløb pr. samme dato på en anden konto. Når "gældsforløbet" er kortlagt,

behandles kontiene i rækkefølge ved hjælp af den deterministiske challenger-model (se Figur 25) for at beregne den resterende fordeling af det treårige beløb og det 10-årige beløb. De resterende gældskomponenter overføres derefter til den næste konto i gældsforløbet med de genberegnete forældelsessdatoer. Da det er usikkert, om konti i gældsforløbet omfatter forlig, fastsættes alle renter til nul, og der anvendes en konservativ dækningsrækkefølge, dvs. at den gældskomponent, der forældes sidst, dækkes først, inden dækning af gældskomponenter med tidligere forældelsesfrister.

Resultaterne af den uvildige undersøgers beregninger blev sammenlignet med bankens egne beregninger. Det viser, at bankens beregninger var lige så konservative eller mere konservative end den uvildige undersøgers for alle kunderne i stikprøven. En oversigt over sammenligningen af beregningerne findes i Tabel og uddybes i afsnit 4.4.2.3.

DCA-betalinger på kundeniveau

Den uvildige undersøger gennemførte en uafhængig verificering for at validere bankens DCA-backupløsning, der blev anvendt til at muliggøre tildelingen af betalinger, der blev foretaget direkte til DCA'er, til kundekonti i mangel af detaljerede oplysninger på kontoniveau.

For at validere DCA-backupløsningen og kontrollere, at der ikke er mangler ved bankens metode, der kan medføre risiko for underkompensation, blev banken anmodet om at fremlægge en liste over sager, hvor DCA-backupløsningen er blevet anvendt til at beregne overopkrævning, hvorefter den uvildige undersøger tilfældigt udvalgte 28 sager. Den uvildige undersøger anmodede desuden banken om at sikre, at denne stikprøve indeholdt mindst én sag pr. DCA, eller at udvælgelsen blev suppleret med yderligere sager, der opfyldte dette kriterium. I alle sager blev banken anmodet om at fremlægge hele transaktionshistorikken for alle konti tilknyttet de anmodede sager, samt relevante kontooplysninger, f.eks. oplysninger om eventuelle forlig og konti, der havde været genstand for system migreringer. Banken fremlagde også en fuldstændig oversigt over DCA-betalinger fra kunden i forbindelse med kontoen i den relevante periode. Dette gjorde det muligt for den uvildige undersøger at foretage en uafhængig genberegning af overopkrævningsbeløbene for de relevante sager.

På samme linje med den metode, der er beskrevet for den uafhængige verificering af metoden til beregning af gældsbevægelser, foretog den uvildige undersøger genberegningen ved at udvikle yderligere logik til challenger-modellen (se Figur 25), hvilket gjorde det muligt at sammenkæde konti ved hjælp af kundeidentifikationsdata.

For alle konti, der tilhører samme kunde, og som overgår til inkasso på forskellige tidspunkter, anvendes betalinger til at reducere gælden på hver konto. For konti, der tilhører samme kunde, og som overgår til inkasso samtidig, anvendes betalinger én gang for at reducere kundens samlede gæld. Hvis der ikke er nogen transaktionsdato for betalingen til DCA, anvendes betalingen enten umiddelbart efter overgangen til inkasso eller efter forældelse af det treårige beløb. Det scenarie, der resulterer i det højeste kompensationsbeløb, anvendes som det endelige resultat.

Resultaterne af den uvildige undersøgers beregninger blev sammenlignet med bankens egne beregninger. Disse viser, at bankens beregninger var lige så konservative eller mere konservative end den uvildige

undersøgers for alle kunderne i stikprøven. En oversigt over sammenligningen af beregningerne findes i Tabel og uddybes i afsnit 4.4.2.3.

Kalibrering af statistisk model

For at validere bankens kalibrering af den statistiske model anmodede den uvildige undersøger om at modtage bankens træningsdata til den regressionsanalyse, der dannede grundlag for estimeringen af parametrene i den statistiske model. Disse data bestod af den rekonstruerede gæld for ca. 14.000 kunder beregnet ved hjælp af den deterministiske model, herunder fordelingen mellem det treårige og det 10-årige beløb. Da de data, som banken havde fremsendt, kun indeholdt oplysninger om det treårige beløb og det 10-årige beløb for hver konto, anmodede den uvildige undersøger banken om at fremsende supplerende metadata for hver konto for at vurdere, om der kunne anvendes yderligere faktorer til at estimere de relevante parametre. Dette omfattede datoen for overgang til inkasso, produkttype og eventuelle betalinger, der var foretaget på gælden efter overgangen til inkasso.

På baggrund af de tilvejebragte data gentog den uvildige undersøger først den metode, som banken havde anvendt til at estimere parametrene i den statistiske model. Til validering af saldoen ved afskrivning vedrørende konti med manglende transaktionsdata i inkasso beregnede den uvildige undersøger tiden i inkasso for 95 %-fraktilen i det leverede datasæt.

For at estimere den andel af åbningsbalancen, der udgør det treårige beløb, gentog den uvildige undersøger bankens metode ved at foretage en fraktilregression med lognormal-transformationen af den andel af saldoen, der udgør det treårige beløb, som afhængig variabel og lognormal-transformationen af den samlede åbningsbalance som uafhængig variabel. Regressionen blev udført på 97,5 %-fraktilen. Den uvildige undersøger implementerede regressionen i Python ved hjælp af "Statmodels" som implementering for regressionen og "Numpy" til matematiske transformationer.

Regressionsresultatet blev derefter omdannet tilbage til det ikke-logaritmiske rum ved hjælp af følgende formel:

$$\begin{aligned} Proportion_{3\text{-year-amount}} &= e^{coefficient_{Intersect} + coefficient_{Balance} * \log(Total\ Balance)} \\ &= coefficient_{Transformed\ intersect} * e^{coefficient_{Balance} * \log(Total\ Balance)} \end{aligned}$$

For at validere, at det var hensigtsmæssigt at vælge en fraktilregression på lognormaltransformerede værdier, afprøvede den uvildige undersøger alternative regressionsmetoder. Dette omfattede en fraktilregression på ikke-transformerede værdier, en logistisk regression og en OLS-regression (mindste kvadraters metode). For at øge sammenligneligheden blev modellerne sammenlignet for 50 %-kvartilen. Resultaterne for de forskellige modeller præsenteres i

Tabel 47.

Tabel 47: Resultater af fraktil-, logistisk og OLS-regression (mindste kvadraters metode)

Model	Koefficienter	Pseudo-R-kvadrat-værdi ⁶⁰
Fraktilmodel på lognormaltransformerede variabler (q=0,5)	Afskæringspunkt : 0,72 Log(saldo) : -0,37	0,1601
Fraktilmodel på ikke-transformerede variabler (q=0,5)	Afskæringspunkt: 0,06 Saldo: -0,00000015	0,0087
OLS-model på lognormaltransformerede variabler	Afskæringspunkt: 0,44 Log(saldo) : -0,35	0,2310
Logistisk regression (Logit model)	Afskæringspunkt: -1,68 Saldo : -0,01	-0,317

For at validere, om der kunne estimeres mere nøjagtige parametre, og for at vurdere, om den udviklede model er lige så anvendelig på undersegmenter af konti, foretog den uvildige undersøger en yderligere regressionsanalyse, hvor metadata om produkttype og dato for overgang til inkasso blev anvendt. Denne analyse anvendte fraktilregressionen på lognormal-transformationen af den andel af saldoen, der udgør det treårige beløb, og lognormal-transformationen af den samlede åbningsbalance som udgangspunkt, og inddrog yderligere uafhængige variabler, der afspejler overgangen til inkasso og produktet. Resultaterne for forskellige modeller, der inkluderer yderligere uafhængige variabler, fremgår af *Tabel 48*.

Tabel 48: Resultater af fraktil-, logistisk og OLS-regression (mindste kvadraters metode), herunder metadata

Model	Koefficienter	Pseudo-R-kvadrat-værdier
Normal fraktilmodel (q=0,975)	Afskæringspunkt: 1,51 Log(saldo) : -0,25	0,1475
Fraktilmodel med årgrupper	Afskæringspunkt: 1,65 Log(saldo): -0,28 År_Præ18: 0,36 År_18-21:-0,07	0,1605
Fraktilmodel med produktgrupper	Afskæringspunkt: 1,77 Log(saldo):-0,29 Produkt_lån: 0,35	0,1524
Fraktilmodel med både årgrupper og produktgrupper	Afskæringspunkt: 1,73 Log(saldo): -0,29 År_Præ18: 0,32	0,1613

⁶⁰ Pseudo-R-kvadrat-værdier er et mål for at vurdere, hvor godt modeller passer, hvor en højere værdi angiver, at modellen forklarer en større del af variansen. For hver model er der anvendt den standardmæssige Pseudo-R-kvadrat-værdi i "Statmodels".

	År_18-21:-0,09 Produkt_lån: 0,16	
--	-------------------------------------	--

Med hensyn til datoen for overgang til inkasso omfattede de leverede data konti, der overgik til inkasso mellem 2015 og 2023. Den uvildige undersøger opdelte dem i tre kategorier: konti, der overgik til inkasso før 2018, konti, der overgik til inkasso i 2018-2021, og konti, der overgik til inkasso efter 2021. Endelig blev en one-hot-dummy-kodet variabel til inkludering i præ-2018-gruppen eller 2018-2021-gruppen tilføjet som en variabel til fraktilregressionen.

Med hensyn til produkt blev de angivne produktkategorier "lån" og "transaktionskonto" inkluderet, svarende til fremgangsmåden for datoen for overgang til inkasso, som en one-hot-dummy-kodet variabel i regressionen. Der blev foretaget separate analyser for overgang til inkasso og produkttype samt en kombineret regression, der omfattede data om begge dele i samme regression.

Den uvildige undersøger foretog også analyser af outliers i estimeringen af andelen af det treårige beløb ved at anvende de identificerede parametre fra både bankens og den uvildige undersøgers regressionsanalyse på træningsdatasættet. Da den faktiske andel for disse konti er kendt, kunne den uvildige undersøger analysere den absolutte og procentvise fejl i estimeringen af det treårige beløb. Andelen af konti, hvor modellen undervurderer det treårige beløb til ugunst for kunderne, samt omfanget af denne undervurdering kunne også analyseres.

Anvendelse af statistisk model

Den uvildige undersøger foretog en uafhængig verifikation for at validere bankens anvendelse af den statistiske model, der blev brugt til at estimere kundeopdelingen af åbningsbalancen for kunder med manglende oplysninger vedrørende Optrækningsfasen.

For at validere anvendelsen af den statistiske model blev banken anmodet om at fremlægge en liste over sager, hvor den statistiske model er blevet anvendt til at beregne overopkrævning, hvorefter den uvildige undersøger tilfældigt udvalgte 55 sager. Den uvildige undersøger anmodede desuden banken om at sikre, at denne stikprøve kun indeholdt sager med en saldo på over 9.000 kr., eller supplere udvælgelsen med kunder der opfylder dette kriterium, da banken for saldi under denne tærskel har antaget, at hele gælden er forældet. I alle disse sager blev banken anmodet om at fremlægge hele transaktionshistorikken for alle konti tilknyttet de anmodede sager samt relevante kontooplysninger, f.eks. oplysninger om eventuelle forlig og modtagelse af brev om forlængelse.

For at genberegne andelen af det treårige beløb anvendte den uvildige undersøger den regressionsformel, der er beskrevet i det foregående afsnit, og anvendte koefficienterne i modellen, der var kalibreret til 97,5 %-fraktilen og med åbningsbalancen ved inkasso som udgangspunkt. For konti, hvor saldoen ved inkasso ikke er tilgængelig, har banken brugt saldoen ved afskrivning og anvendt en yderligere diskonteringsfaktor. Det treårige beløbs anslåede andel af den samlede gæld blev antaget at være forældet. For hovedstolen er forældelsesfristen fastsat til 10 år fra det tidspunkt, hvor kunden modtager brevet om forlængelse. Ellers blev forældelsesfristen fastsat til 6 år.

Efter at opdelingen af åbningsbalancen var foretaget, udførte den uvildige undersøger en genberegning ved hjælp af trinene i challenger-modellen til fjernelse af uberettigede omkostninger, genberegning af renter og anvendelse af betalinger.

Resultaterne af den uvildige undersøgelsers beregninger blev sammenlignet med bankens egne beregninger. Det viser, at bankens beregninger var lige så konservative eller mere konservative end den uvildige undersøgelsers for alle kunderne i stikprøven. En oversigt over sammenligningen af beregningerne findes i *Tabel* og uddybes i *afsnit 4.4.2.3*.

4.4.2.3. Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.2

Den uvildige undersøger fandt imidlertid to fejl i bankens beregning af overopkrævningen, som samlet set berørte 23 kunder. Den uvildige undersøger anbefaler derfor, at en kontrolfunktion i banken foretager en yderligere kodegennemgang for at sikre, at der ikke er yderligere fejl i beregningsmotoren, og at banken udvider brugen af enhedstests i beregningsmotorens kode for at styrke den løbende kontrol af opdateringer til beregningsmotoren, og at banken forpligter sig til at gennemføre egne stikprøvetests ved hjælp af en test udført af SME'er eller en challenger-model inden hver udbetalingsbatch ved anvendelse af en ny beregningslogik.

Den uvildige undersøger har heller ikke været i stand til at verificere gennemførelsen af remediering i sager, der kræver manuel dataindsamling, da denne proces stadig er i gang. Den uvildige undersøger har dog ikke fundet grund til at gøre indsigelse mod den metode, som banken har bekræftet, at den vil anvende, forudsat at data er tilgængelige digitalt eller kan indsamles manuelt.

Den uvildige undersøger bemærker endvidere, at banken angiver, at den ikke har adgang til tilstrækkelige digitale data om kundernes roller før en ukendt dato i 2014 til brug for beregning af (eventuel) kompensation til op til ca. 4.800 kunder, der potentielt er berørt af issues i forbindelse med kautionister og tredjemandspantsættere, samt maksimalt 2.800 Nordea Kredit-sager vedrørende kautionister (hvor banken ikke er helt færdig med at analysere datatilgængeligheden). I stedet vil banken gøre en indsats for manuelt at indsamle disse data samt informere disse kunder om, at de potentielt er berørt af det relevante issue og informere dem om, at disse issues stadig ikke er remedieret, og at kunden vil modtage yderligere kompensation, hvis der identificeres overopkrævning i forbindelse med disse issues. Den uvildige undersøger vurderer, at denne tilgang indebærer en risiko for underkompensation, men anerkender, at bankens remedieringstilgang er tilstrækkelig, forudsat at banken kan indsamle de nødvendige data. På trods af den tilbageværende risiko for underkompensation

har den uvildige undersøger ikke fundet grundlag for at fastslå, at bankens planlagte foranstaltninger til remediering af disse issues er utilstrækkelige.

Den uvildige undersøger vurderer, at bankens kvantitative metode er tilstrækkelig til at identificere berørte kunder og beregne overopkrævningen nøjagtigt, herunder ved at anvende tilstrækkeligt konservative antagelser for at sikre, at kunderne får korrekt kompensation. Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- Bankens modeldokumentation viser en velovervejet tilgang til konservativt at estimere overopkrævning for potentielt berørte kunder, og den uvildige undersøger anser bankens tilgang til genberegning af rekonstrueret gæld for alle kunder omfattet af undersøgelsen gennem remedieringsforanstaltninger på Kohorteniveau for de identificerede issues for at tage tilstrækkeligt højde for den gensidige påvirkning fra fejkilderne.
- Bankens mange testkørsler viste, at bankens datadrevne metode i langt de fleste tilfælde er mere konservativ end den manuelle beregning, hvilket indebærer, at der foretages afbødende justeringer, hvor der er konstateret problemer.
- Til den uafhængige verificering af den deterministiske model var det kompensationsbeløb, som banken havde beregnet, lig med eller højere end det beløb, som den uvildige undersøger havde beregnet i 77 ud af 86 sager, der indgik i stikprøven. I de ni sager, hvor den uvildige undersøger beregnede et højere kompensationsbeløb, skyldtes forskellene tilbageførsler af transaktioner eller forskelle i afstemningen mellem interne data og DCA-fortegnelser, hvilket banken fuldt ud kunne forklare.
- Til den uafhængige verificering af sager, der omfatter gældsbevægelser og DCA-betalinger på kundeniveau, var det kompensationsbeløb, som banken havde beregnet, lig med eller højere end det beløb, som den uvildige undersøger havde beregnet i 80 ud af de 90 sager, der indgik i stikprøven. I de otte sager, hvor den uvildige undersøger beregnede et højere kompensationsbeløb, skyldtes forskellene tilbageførsler af transaktioner eller forskelle i afstemningen mellem interne data og DCA-fortegnelser, hvilket banken fuldt ud kunne forklare.
- To uoverensstemmelser, der opstod i den uafhængige verificering af de involverede gældsbevægelser og DCA-betalinger på kundeniveau, skyldtes imidlertid fejl i bankens beregningsmotor. Den uvildige undersøger bemærker, at disse fejl skyldtes en forkert implementering af genberegningstilgangen og ikke en forkert metode, og at banken har rettet fejlene og planlægger yderligere betalinger til det begrænsede antal berørte kunder. Efter den uvildige undersøgels opfattelse er dette - sammen med bankens implementering af et kontrolmiljø, der skal sikre nøjagtigheden af fremtidige udbetalinger - tilstrækkeligt til at konstatere, at disse fejl ikke udgør en hindring for efterlevelse af påbud. Den uvildige undersøger anbefaler dog, at banken foretager en yderligere kodegennemgang og stikprøvekontrol for at sikre, at der ikke er yderligere fejl i beregningsmotoren.
- Den uvildige undersøger har gennemgået modeldokumentationen for den statistiske model for kunder omfattet af Batch 4 og er enig i, at bankens skridt og antagelser er konservative og minimerer risikoen for underkompensation.
- Den uafhængige verificering af metoden til kalibrering af den statistiske model viser, at modellen giver konservative resultater for størstedelen af kunderne, og den uvildige undersøger har ikke fundet forhold, der gør bankens tilgang uhensigtsmæssig. Det bør dog bemærkes, at den uvildige undersøger er uenig i beslutningen om at udelukke konti, der er overgået til inkasso før 2016, eller

konti hvor den samlede gæld overstiger 1 million kr. fra træningsdataene til kalibrering af den statistiske model. I betragtning af den konservative tilgang i de øvrige modelleringsvalg gør dette imidlertid ikke bankens overordnede tilgang uhensigtsmæssig.

- Den uvildige undersøger bemærker også, at beslutningen om at anvende en statistisk model til at estimere fordelingen af gældskomponenter og saldo ved overgang til inkasso i sagens natur vil føre til outliers, og at det er sandsynligt, at en lille andel af kunderne underkompenseres. Den uvildige undersøger kan ikke konkludere, at det ville være forholdsmæssigt at genberegne disse parametre manuelt for alle konti, der er omfattet af den statistiske metode. Banken bør dog overveje at gøre dette i sager af betydelig væsentlighed, f.eks. i sager hvor gælden overstiger 1 mio. kr., hvor den potentielle indvirkning er signifikant. Den uvildige undersøger har bemærket, at kunderne kan anmode om en manuel gennemgang af deres sag, og at denne mulighed fremgår af de breve, der sendes til de berørte kunder.
- Den uvildige undersøger har gennemgået dokumentationen, der skitserer remedieringsmetoden for sager, der overskrider tærsklen for overopkrævning, og som derefter overføres til Batch 6 og genberegnes ved hjælp af den hybride metode. Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen tegn på, at den beskrevne metode ikke understøtter en nøjagtig beregning af overopkrævningen. Dette understøttes yderligere af, at i alle tilfælde, hvor SME'erne ikke kan identificere det manuelle datapunkt med sikkerhed, vil de konservative antagelser, der anvendes i den deterministiske beregningsmotor, fortsat finde anvendelse.
- Den uvildige undersøger har gennemgået dokumentationen, der skitserer remedieringsmetoden for Batch 6-issues, der kræver manuelt input, i alt 13 issues. Den uvildige undersøger har ikke fundet tilfælde, hvor forbedrede input ikke ville være tilstrækkeligt som supplerende information til at gøre det muligt for den deterministiske beregningsmotor at beregne overopkrævning for de sager, der er omfattet af disse issues.
- To issues, der kræver manuelt input – issue 30 og 34, som vedrører fejl i forbindelse med kautionister og tredjemandspantsættere – kan ikke remedieres af banken for alle potentielt berørte kunder på grund af manglende digitale data om kundernes roller før en ukendt dato i 2014. Mens en detaljeret remedieringsplan stadig er under udarbejdelse, har banken forelagt den uvildige undersøger en juridisk analyse og en beskrivelse af den planlagte remedieringsmetode til disse issues. Selvom den uvildige undersøger ikke har været i stand til at verificere gennemførelsen af remedieringen for op til 4.300 kunder, hvor digitale data om kundernes roller er tilgængelige, eller de kontroller, som banken vil implementere, finder undersøgeren ingen grund til at gøre indsigelse mod den metode, som banken agter at anvende i disse sager. For op til ca. 4.800 potentielt berørte kunder samt maksimalt 2.800 Nordea Kredit-sager (hvor banken ikke helt har afsluttet analysen af datatilgængeligheden) kan banken dog ikke garantere, at de data om kundernes roller, der er nødvendige for at remediere issue 30 og 34, kan identificeres. På denne baggrund vurderer den uvildige undersøger, at der er risiko for underkompensation for denne kundegruppe. Banken har bekræftet, at den vil gøre en indsats for manuelt at identificere kunderollerne og informere kunderne om, at de kan blive berørt af disse issues, at der stadig skal foretages remediering af disse issues, og at kunden vil modtage yderligere kompensation, hvis der identificeres yderligere overopkrævninger i forbindelse med disse issues, samt give dem mulighed for at give yderligere oplysninger. Den uvildige undersøger anerkender, at bankens remedieringstilgang er tilstrækkelig, forudsat at banken kan indsamle de nødvendige data. På trods af den tilbageværende risiko for underkompensation har den uvildige

undersøger desuden ikke fundet grundlag for at fastslå, at bankens planlagte foranstaltninger til remediering af disse issues er utilstrækkelige.

- Den uvildige undersøger har heller ikke været i stand til at verificere gennemførelsen af remediering i sager, der kræver manuel dataindsamling, da denne proces stadig er i gang. Den uvildige undersøger har dog ikke fundet grund til at gøre indsigelse mod den metode, som banken har bekræftet, at den vil anvende i sager, hvor der foreligger tilstrækkelige data.

Sammenfatning af underliggende vurderinger og konklusioner

Deterministisk model

Den uvildige undersøger gennemgik bankens dokumentation af beregningsmetoden for Kohorte 1-4 og metoden til beregning af kompensation for tids- og skattevirkninger. De afbødende foranstaltninger til at adressere de individuelle problemer med overopkrævning for hver af Kohorterne, som beskrevet i bankens metodokumentation, understøtter, at tilgangen efter den uvildige undersøgels opfattelse er velegnet til at beregne kompensationsbeløbene på en konservativ måde i kundernes favør. Denne vurdering er baseret på flere elementer i tilgangen, der giver tillid til, at risikoen for underkompensation er minimeret. Disse elementer omfatter, men er ikke begrænset til, beslutninger om at fjerne identificerede uberettigede omkostninger sammen med uidentificerede gebyrer, der kan være fejlagtige, fra kundens gæld (Kohorte 1), alene at beregne renter i sager uden forlig og anvende en simpel renteberegning på retmæssig gæld, der ikke er forældet (Kohorte 2), samt at klassificere alle positive transaktioner som betalinger, hvis ikke de specifikt er identificeret som nedskrivning, tilbageførsel eller produktændring (Kohorte 4). Dette understøttes yderligere af konservative antagelser vedrørende fastsættelse af forældelsesfrister (Kohorte 3) og henstandsperioder, som understøtter bankens overholdelse af sine remedieringsprincipper om at anvende antagelser til fordel for kunden i tilfælde af utilstrækkelige oplysninger.

Desuden vurderer den uvildige undersøger, at bankens tilgang til at genberegne en rekonstrueret gæld for alle kunder omfattet af undersøgelsen ved at anvende remedieringstiltag på Kohorteniveau for de identificerede issues, tager behørigt hensyn til den gensidige påvirkning af fejlkilderne.

Bankens egen dokumentation vedrørende test af kompensationsmodellen viste, at modellen for alle sagerne var lige så konservativ eller mere konservativ end de manuelle beregninger foretaget af SME'er for Kohorte 2 og 4. For Kohorte 1 er bankens tilgang til fjernelse af uidentificerede gebyrer fra kundernes gæld efter identifikationen af issues konservativ og til fordel for kunden, og den uvildige undersøger finder ikke grundlag for at anfægte konklusionerne i denne sammenhæng. Efter gennemførelse af tests har banken tilpasset logikken for Kohorte 3 for at afbøde det identificerede issue, hvilken den uvildige undersøger vurderer er passende.

Den uvildige undersøger har foretaget en uafhængig verificering af beregningen af overopkrævningen for 86 tilfældigt udvalgte kunder ved hjælp af bankens fremsendte inputdata for konti. En oversigt over resultaterne findes i *Figur 26*. Sammenligninger af den uvildige undersøgels beregninger med bankens beregninger viser, at i 77 ud af 86 tilfælde var bankens beregninger lige så konservative eller mere konservative end de overopkrævningsbeløb, som den uvildige undersøger havde beregnet.

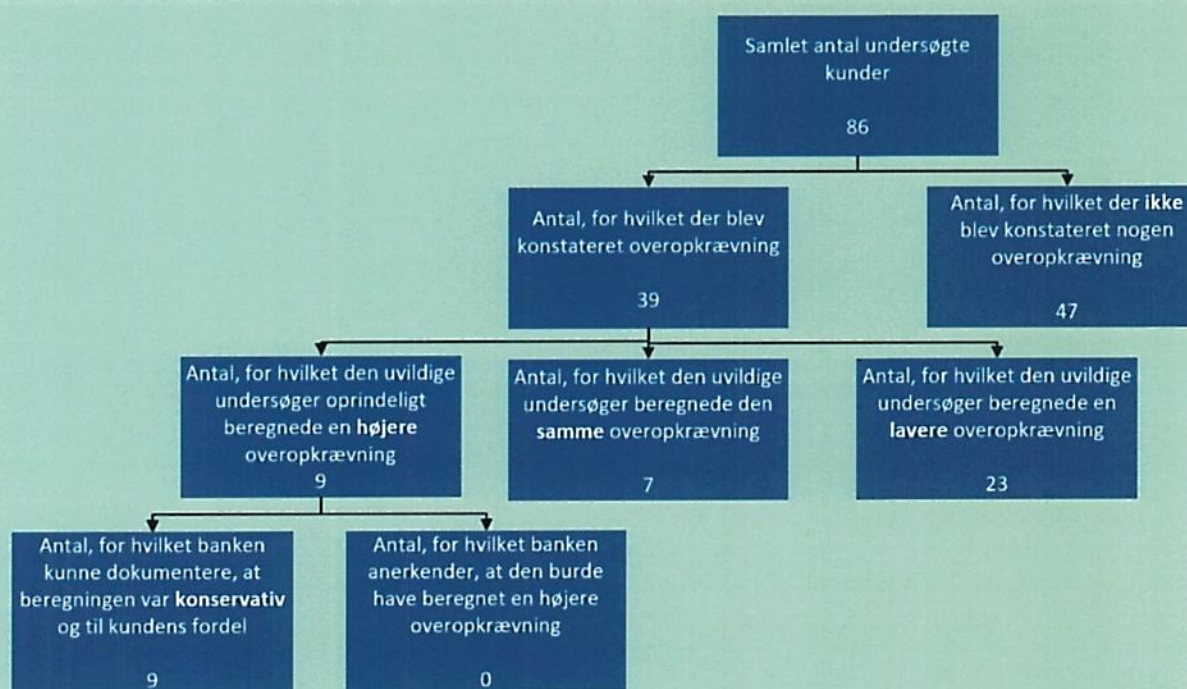
For ni af de udvalgte kunder konkluderede den uvildige undersøger oprindeligt, at der var tale om et højere overopkrævningsbeløb. Efter en drøftelse med banken blev det imidlertid afklaret, at årsagen til uoverensstemmelserne var særlige sager med tilbageførsler af transaktioner, som banken havde udviklet og testet i samarbejde med SME'er, samt konsolidering af transaktioner fra bankens interne system og DCA-registre.

- For de første tre uoverensstemmelser havde den uvildige undersøger klassificeret en positiv transaktion, der var bogført under en bestemt transaktionskode, som en betaling. For denne særlige transaktionskode har banken udviklet en logik med fire trin til tilbageførsel af transaktioner, som er blevet verificeret af SME'er.
- For den fjerde uoverensstemmelse havde den uvildige undersøger klassificeret en positiv transaktion, der var bogført under en bestemt transaktionskode, som en betaling. Banken præciserede, at den klassificerer positive transaktioner, der er bogført under en rentetransaktionskode, som en tilbageførsel, hvis der findes en anden transaktion med samme transaktionskode og beløb.
- For den femte uoverensstemmelse anvendte den uvildige undersøger en positiv transaktion som betaling af kundens gæld, hvor banken præciserede, at denne transaktion var en korrektion vedrørende advokatsalærer. I denne sag havde banken allerede fjernet et uretmæssigt advokatsalær fra kundernes gæld og forklarede, at anvendelsen af transaktionen til korrektion af advokatsalærer ville betyde, at kunderne blev kompenseret to gange for det uretmæssige advokatsalær, hvorfor denne transaktion blev tilbageført. Desuden forklarede banken, at positive transaktioner i forbindelse med advokatsalærer vil blive overført til Batch 6 og derefter gennemgået manuelt, hvilket var tilfældet for denne uoverensstemmelse.
- For den sjette uoverensstemmelse havde den uvildige undersøger klassificeret en positiv transaktion, der var bogført under en bestemt transaktionskode, som en betaling. Banken præciserede, at den har udviklet en identifikationslogik for tilbageførsel af transaktioner, som anvendes, hvis der inden for en uge er en tilsvarende negativ transaktion med samme beløb. Denne metode var blevet verificeret af bankens SME'er.
- For den syvende og ottende uoverensstemmelse identificerede den uvildige undersøger yderligere betalinger ved konsolidering af transaktionsdata fra bankens interne system med betalingsoplysningerne fra DCA'erne. Forskellen opstod, da banken forlængede den periode, hvori der blev matchet, fra en uge til to uger ved konsolideringen af de to datakilder. Banken har fremlagt yderligere testresultater og materiale fra SteerCo, der viser, at forlængelsen af perioden, hvor der blev matchet, i forhold til den, der blev anvendt af den uvildige undersøger, stadig er konservativ.
- For den niende uoverensstemmelse inkluderede den uvildige undersøger en DCA-engangsbetaling på kundeniveau i beregningen af overopkrævning. Banken præciserede, at for kunder, for hvilke DCA-betalinger kan spores til transaktioner på kontoen, ses der bort fra engangsbeløbet på kundeniveau.

På baggrund af bankens forklaring af den nuancerede logik bag tilbageførsler af transaktioner og identifikation af DCA-betalinger finder den uafhængige part ingen grund til at anfægte fremgangsmåden i

disse sager og kunne derfor verificere beregningen for alle 86 sager, hvilket viser, at bankens beregnede beløb var konservative til fordel for kunden i den fulde stikprøve. En sammenligning af tids- og skattekompensationsbeløbet viser, at bankens kompensationsberegninger var mere eller lige så konservative som den uvildige undersøgers beregninger.

Figur 26: Oversigt over den uvildige undersøgers beregningsresultater for den deterministiske model



Tabel viser de gennemsnitlige overopkrævnings-, tids- og skattekompensationsbeløb. Resultaterne viser, at bankens beregning af overopkrævnings- og kompensationsbeløb i gennemsnit var 19-21 % højere end den uvildige undersøgers beregninger.

Efter drøftelser med banken om beregningsresultaterne blev det bekræftet, at de store forskelle hovedsagelig skyldes fem tilfælde, hvor den uvildige undersøger ikke har beregnet overopkrævning, men hvor banken har konstateret overopkrævning, hvilket blev afklaret som værende et forhold relateret til betalinger foretaget af kunden efter kontoens nedskrivning, eller hvor kontoen allerede var overopkrævet, da inkasso blev påbegyndt. Andre uoverensstemmelser omfatter beregningsmetoden for tilbageførsel af transaktioner, som den uvildige undersøger ikke har anvendt, eller foranstaltninger, som banken har truffet til fordel for kunden, såsom afrunding af kompensationsbeløb, og som derfor ikke skyldes forkert anvendelse af metoden fra bankens side.

Tabel 51: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgers beregninger af overopkrævning for en tilfældig stikprøve på 86 sager, der blev genberegnet med den deterministiske model⁶¹

	Bankens beregning	Uvildig undersøgers beregning	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	3.811 kr.	3.071 kr.	19,4 %
Gennemsnitlig tidsskompensation	3.931 kr.	3.093 kr.	21,3 %
Gennemsnitlig skattekompensation	4.705 kr.	3.746 kr.	20,4 %

Da den uvildige undersøger i alle fem sager beregnede et lavere kompensationsbeløb end banken, styrker dette den uvildige undersøgers tillid til, at bankens beregninger er konservative til fordel for kunden, og at banken har beregnet kompensation på en konservativ måde til fordel for kunden.

Som følge heraf vurderer den uvildige undersøger, at bankens metode til beregning af kompensation understøtter efterlevelsen af delkomponent 5.2 for kunder, der er omfattet af Batch 2.

Bankens testresultater for Batch 4, som viser, at modellens beregninger er mere konservative end beregninger foretaget af SME'er for mere end 98 % af saldoberegningerne og mere end 99 % af beregningerne af forældelsesfrister, understøtter ligeledes efterlevelsen af delkomponent 5.2..

Gældsbevægelser

Den uvildige undersøger vurderer, at bankens metoder til identifikation og behandling af sager, der omfatter gældsbevægelser, er tilstrækkelige til at sikre, at disse behandles korrekt og konservativt i beregningen af overopkrævning.

Overførsel af gæld i forbindelse med inkasso indebærer en risiko for overopkrævning på grund af forskellige forældelsesfrister for de overførte gældskomponenter i forhold til modtagerkontoen, når forældelsesfristen for de enkelte komponenter ikke korrekt. Det er den uvildige undersøgers opfattelse, at banken har implementeret konservative foranstaltninger i beregningsmetoden for at minimere risikoen for, at kunden underkompenseres som følge af denne fejl. En af disse foranstaltninger er anvendelsen af Kohorte 3-logikken i den deterministiske model til at fastlægge fordelingen af det treårige beløb, det 10-årige beløb og forældelsesfristerne for de overførte gældskomponenter. Den deterministiske models logik omfatter konservative antagelser om tildelingen af gældsopdelingen og forældelsesfrister, anvendelsen af de genberegnete gældskomponenter og behandlingen af gældskomponenter med individuelle forældelsesfrister som grundlag for beregningen af gældsoverførsler. Det minimerer risikoen for underkompensation. (Se *afsnit 4.4.2.1*). I tilfælde, hvor kun en del af transaktionshistorikken er tilgængelig, finder den uvildige undersøger det hensigtsmæssigt at anvende den statistiske model til at estimere gældsopdelingen og fastsætte forældelsesfrister. Anvendelsen af den statistiske model beskrives nærmere nedenfor. Den uvildige undersøger er også enig i fremgangsmåden for gældsoverførsel, hvor der

ikke foreligger transaktionshistorik med at afskrive hele gælden og derfor ikke medtage den i gældskomponenterne på modtagerkontoen.

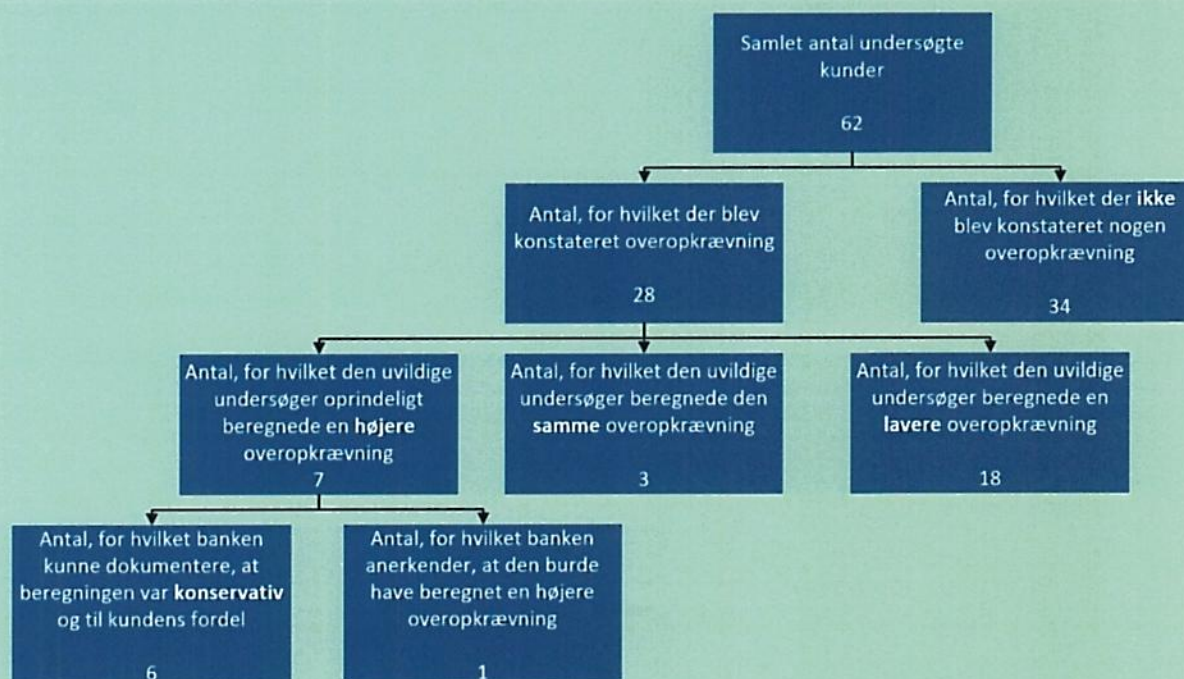
Desuden bemærker den uvildige undersøger flere metodevalg i bankens tilgang til gældsbevægelser, som giver tillid til, at risikoen for overopkrævning er minimeret. Dette omfatter, men er ikke begrænset til, bankens beslutning om at:

- klassificere alle negative transaktioner i forbindelse med den gæld, der flyttes som en del af det treårige beløb, med en forældelsesfrist på to år fra transaktionsdatoen
- anvende betalinger til først at nedsætte den gældskomponent, der har den længste forældelsesperiode
- sætte alle renter til nul for sager, hvor der kan forekomme gældsbevægelser, som en forsigtighedsforanstaltning, på grund af utilstrækkelige oplysninger om, hvorvidt potentielle forligsbetingelser kan være blevet overført mellem konti under en gældsbevægelse.

Bankens test til verifikation af nøjagtigheden af både tilgangen til gældsbevægelser i forbindelse med Opkrævningsfasen og inkasso, hvor modelresultaterne blev sammenlignet med manuelle beregninger foretaget af SME'er, understøtter at modellen er nøjagtig til at identificere og behandle gældsbevægelser.

Desuden foretog den uvildige undersøger en uafhængig verifikation af beregningen af overopkrævning for en tilfældig stikprøve på 62 kunder med gældsbevægelser ved hjælp af inputdata for konti leveret af banken. En oversigt over resultaterne findes i *Figur 27*.

Figur 27: Oversigt over den uvildige undersøgers beregningsresultater for sager med gældsbevægelser



⁶¹ Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb

I syv sager beregnede den uvildige undersøger oprindeligt en højere overopkrævning end banken.

- Efter en drøftelse med banken blev det afklaret, at årsagen til de første fire uoverensstemmelser skyldtes, at den uvildige undersøger havde klassificeret transaktionerne som betalinger i stedet for tilbageførsler. Den uvildige undersøger var enig i denne forklaring og i, at bankens beregning var korrekt.
- For den femte uoverensstemmelse identificerede den uvildige undersøger yderligere betalinger ved konsolideringen af transaktionsdata fra bankens interne system sammen med betalingsoplysninger fra DCA'erne, hvilket skyldtes en kortere periode, hvor der blev matchet, sammenlignet med bankens. Banken har dog fremlagt yderligere testresultater og materiale fra SteerCo, der viser, at forlængelsen af perioden, hvor der blev matchet, stadig er konservativ.
- For den sjette uoverensstemmelse udelukkede den uvildige undersøger en omkostning, der var bogført på hovedstolen. Banken præciserede, at omkostningen er berettiget og ikke burde fjernes, da det er en forsikringspræmie, som angivet af transaktionskoden.
- Hvad angår den sidste uoverensstemmelse, anerkender banken, at denne skyldtes en fejl i implementeringen af gældsbevægelser i bankens beregningsmotor, som ikke tog højde for en sjældent forekommende kontokombination med gældsbevægelser fra konti med blandet datakvalitet. Som følge af denne fejl havde banken fejlagtigt beregnet en overopkrævning på 0 kr., mens kunden var blevet overopkrævet 18.000 kr. Banken oplyser, at denne fejl har påvirket beregningen af overopkrævningen for 16 kunder, hvor overopkrævningen i gennemsnit er undervurderet med 10.209 kr. og i alt for alle kunder med 163.347 kr. Banken har rettet fejlen ved at justere koden i beregningsmotoren og vil udbetale yderligere kompensation til alle berørte kunder.

Tabel viser den gennemsnitlige overopkrævning, tids- og skattekompensationsbeløbet for de 62 stikprøvesager, der er omfattet af gældsbevægelser. Resultaterne viser, at banken i gennemsnit beregnede et højere overopkrævnings- og kompensationsbeløb på 13-16 % end den uvildige undersøger. Forskellen kan i vid udstrækning forklares ved en sag, hvor den uvildige undersøger ikke har beregnet nogen overopkrævning, mens banken havde konstateret overopkrævning.

Tabel 52: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgers beregninger af overopkrævninger for en tilfældig stikprøve på 62 sager, hvor banken har identificeret gældsbevægelser⁶²

	Banken	Uvildig undersøger	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	4.634 kr.	4.014 kr.	13,4 %
Gennemsnitlig tidskompensation	4.780 kr.	4.008 kr.	16,2 %
Gennemsnitlig skattekompensation	5.722 kr.	4.876 kr.	14,8 %

Som følge heraf vurderer den uvildige undersøger, at bankens metode til beregning af kompensation for sager, der er omfattet af gældsbevægelser, understøtter efterlevelse af delkomponent 5.2 for kunder, der er omfattet af Batch 4.

⁶² Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb

DCA-betalinger på kundeniveau

Den uvildige undersøger vurderer DCA-backupløsningen for at sikre, at betalinger, der foretages direkte til DCA'erne, og hvor banken kan identificere kunden, men ikke har de nødvendige oplysninger til at fastslå, hvilken konto betalingen er blevet overført til, indgår korrekt i beregningen af overopkrævninger.

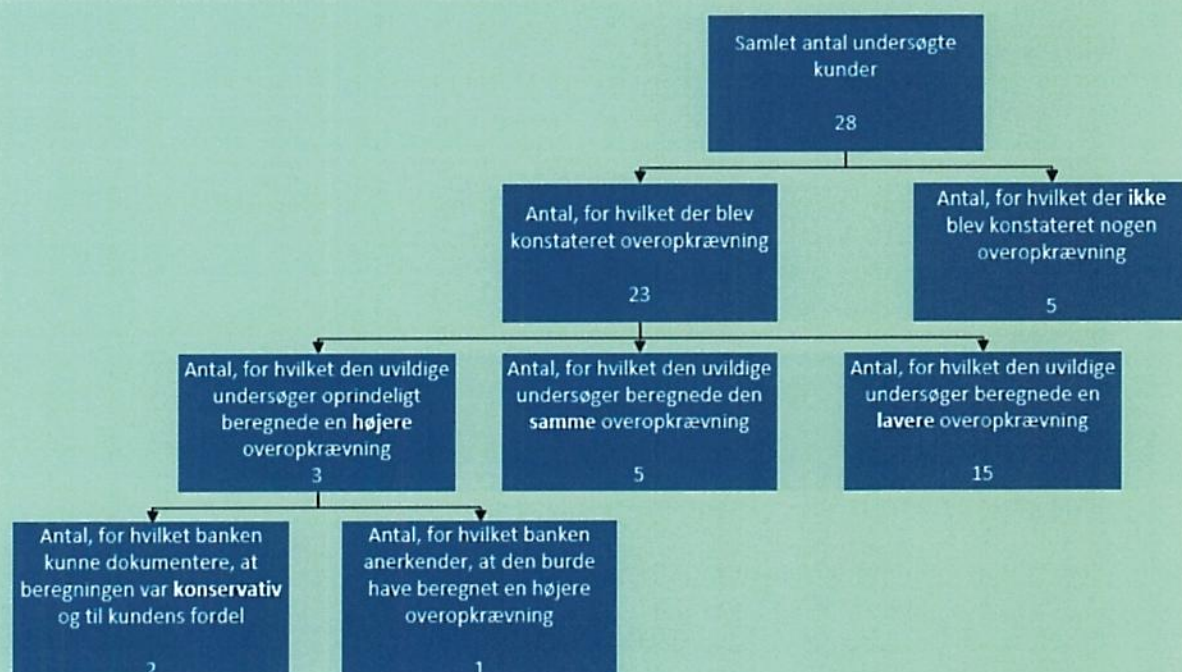
Den uvildige undersøger gennemgik den dokumentation, som banken havde fremlagt, der redegjorde for de metodiske valg og den logik, der lå til grund for DCA-backupløsningen. Flere metodiske valg giver tillid til, at risikoen for overopkrævning er minimeret. Den uvildige undersøger er enig i den tilgang, at for alle konti, der tilhører samme kunde, og som overgår til inkasso på forskellige tidspunkter, skal betalinger anvendes til at nedsætte gælden på hver konto. Den uvildige undersøger anser denne tilgang for konservativ, da den vil medføre, at betalinger også anvendes til at reducere gælden på konti, hvor transaktionen ikke oprindeligt blev bogført. Desuden er den uvildige undersøger enig i bankens metode for konti, der tilhører samme kunde, og som samtidig overgår til inkasso. I dette tilfælde anvendes betalinger kun én gang til at nedsætte kundens samlede gæld. Denne tilgang anses for tilstrækkelig, da overopkrævning beregnes på kundeniveau, og da kontiene overgik til inkasso samtidig, vil gældskomponenterne have samme forældelsesfrist. For kunder, hvor der ikke foreligger en transaktionsdato for betalingerne til DCA'erne, beregner banken det potentielle kompensationsbeløb efter to metoder: anvendelse af betalingerne ved overgangen til inkasso og anvendelse af betalingerne ved forældelse af det treårige beløb. Den tilgang, der fører til det højeste kompensationsbeløb, vælges. Den uvildige undersøger er enig i, at denne tilgang er konservativ, da anvendelsen ved overgangen til inkasso eller ved forældelse af det treårige beløb sikrer den tidligst mulige første dato for overopkrævning. Da denne dato bruges som udgangspunkt for beregningen af tidskompensationen, sikrer denne tilgang den mest konservative estimering af tiden og dermed den samlede kompensation.

Den høje grad af konservatisme i metoden understøttes yderligere af bankens egne test. Der blev inddraget SME'er til manuelt at gennemgå 50 sager, som viste, at beregningsmotoren estimerede et højere samlet udbetalingsbeløb end det, som SME'erne havde identificeret på alle de testede konti. Resultatet understøtter dermed metodens konservative karakter.

Derudover foretog den uvildige undersøger en uafhængig verifikation for at validere bankens metode i de sager, hvor kunderne har foretaget betalinger direkte til DCA'et, men hvor banken ikke har data til at afgøre, hvilken konto betalingerne skal henføres til. Den uafhængige verifikation blev foretaget ved at genberegne overopkrævningen for en tilfældig stikprøve på 28 kunder, som banken havde anvendt denne løsning på, ved hjælp af inputdata for konti leveret af banken. En oversigt over resultaterne findes i

Figur 28.

Figur 28: Oversigt over den uvildige undersøgers beregningsresultater for sager med DCA-betalinger på kundeniveau



I tre sager beregnede den uvildige undersøger oprindeligt en højere overopkrævning end banken.

- Efter en drøftelse med banken blev det præciseret, at årsagen til to af uoverensstemmelserne kunne tilskrives, at challenger-modellen anvendte betalinger ved forældelse af det treårige beløb i sager, hvor betalingen blev anvendt efter kontoens lukning. Banken præciserede, at dette ikke var et relevant scenarie, og at disse betalinger i stedet skulle anvendes på kontoens lukningsdato. Den uvildige undersøger accepterede og var enig i denne forklaring.
- I én sag kunne forskellen forklares ved, at bankens beregningsmotor fejlagtigt havde henført rentetransaktioner, der fandt sted efter delvise betalinger fra Opkrævningsfasen, til hovedstolen i stedet for til det treårige beløb, hvilket førte til en undervurdering af det treårige beløb. Banken erkendte, at denne implementering var forkert, og bekræftede, at issue er løst for fremtidige sager, samt at der vil blive udbetalt yderligere kompensation til kunder, der har modtaget for lidt kompensation på grund af fejlen. Banken oplyste, at fejlen har berørt syv kunder, som allerede har modtaget kompensation, hvilket har medført en samlet underkompensation på 1.878,61 kr. for disse syv kunder.

Tabel viser den gennemsnitlige overopkrævning, tids- og skattekompensationsbeløb for de 28 stikprøvesager beregnet på grundlag af DCA-betalinger på kundeniveau. Resultaterne viser, at banken i gennemsnit beregnede et højere overopkrævnings- og kompensationsbeløb, der var 2-14 % højere end den uvildige undersøgelsers beregning.

Tabel 53: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgelsers beregninger af overopkrævninger for en tilfældig stikprøve på 28 sager, som er genstand for DCA-betalinger på kundeniveau⁶³

	Banken	Uvildig undersøger	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	5.545 kr.	5.387 kr.	2,9 %
Gennemsnitlig tidsskompensation	6.493 kr.	5.595 kr.	13,8 %
Gennemsnitlig skattekompensation	7.316 kr.	6.673 kr.	8,8 %

Derfor vurderer den uvildige undersøger, at bankens metode til beregning af kompensation for sager, der er omfattet af DCA-betalinger på kundeniveau, understøtter overholdelsen af delkomponent 5.2 for kunder, der er omfattet af Batch 4.

Kalibrering af statistisk model

Det er den uvildige undersøgelsers opfattelse, at banken har anvendt en passende metode til at udvikle en konservativ statistisk model til at estimere den indledende saldo for kunder, hvor der mangler oplysninger om transaktioner fra Opkrævningsfasen og inkassofasen. For at estimere åbningsbalancen og fordelingen af gældskomponenter for disse kunder foretager banken en fraktilregression på 97,5 %-fraktilen på den genberegnete gæld transformeret ved uddragelse af lognormal-transformationen for kunder med kendt fordeling af gældskomponenter. Den uvildige undersøger anser dette for at være en passende tilgang til at estimere åbningsbalancer og bemærker, at ud over det konservative valg af en 97,5 %-fraktil øger brugen af rekonstrueret gæld fra en deterministisk model som træningsdata konservatismen yderligere, da rekonstruktionen af gælden allerede indeholder konservative antagelser om gældskomponenternes sammensætning.

Opdelingen af gældskomponenter for den rekonstruerede gæld, der er afledt af den deterministiske model, beregnes under flere antagelser, der drejer resultaterne til kundens fordel, herunder, men ikke begrænset til, bankens konservative antagelser for fastsættelse af forældelsesfrister og henstandsperioder (se oplysninger om Kohorte 3 i afsnit 4.4.2.1.). Desuden anvender banken yderligere konservative foranstaltninger for de åbningsbalancer, der er modelleret ved hjælp af den statistiske model:

- Under antagelse af, at hele saldoen er treårige beløb for gæld under en tærskel på 9.000 kr.
- Anvendelse af en diskonteringsfaktor på saldi ved afskrivning, hvis inkassosaldoen ikke er tilgængelig og reducerer risikoen for underkompensation.

Banken har også lagt konservative antagelser til grund for forældelsesfristerne for de gældskomponenter, der er beregnet ved hjælp af den statistiske model. Bankens besluttede at antage, at hele det treårige beløb

⁶³ Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb.

er forældet ved afskrivningen. Dette er særligt konservativt for gæld under 9.000 kr., da hele gælden antages at være forældet, og eventuelle betalinger betragtes som overopkrævning. Anvendelsen af diskonteringsfaktoren er også til fordel for kunden, da saldofordelingen antages at have en større andel af det treårige beløb, som antages at være forældet. Den uvildige undersøger finder også, at forældelsesperioden for hovedstolen er passende, idet den er fastsat til seks år, forudsat en forældelsesperiode på 10 år minus et års overtræk og tre år til omkostninger og gebyrer. Yderligere tillid skabes af, at for bankens træning er den maksimale periode inden afskrivning 1076 dage (~ tre år) for 95-percentilen. I sager, hvor banken har sendt kunden et brev om afbrydelse af forældelse, anerkender den uvildige undersøger, at forældelsesfristen for hovedstolen er fastsat til 10 år fra det tidspunkt, hvor kunden modtog brevet.

Den uvildige undersøger har også uafhængigt replikeret bankens tilgang til kalibrering af den statistiske model og foretaget yderligere regressionsanalyser for at fastslå, om alternative tilgange ville give større nøjagtighed, samt for at identificere potentielle skævheder i modellen som følge af de udvalgte træningsdata.

Verifikation af bankens kalibrering: Da den uvildige undersøger gentog bankens tilgang ved hjælp af de samme træningsdata, opnåede denne identiske resultater, hvilket bekræftede bankens kalibrering. Ingen af de alternative regressionsteknikker, der blev testet, herunder OLS (mindste kvadraters metode), regression på ikke-transformerede værdier eller logistisk regression, gav en signifikant forbedring af forklaringsværdien, hvilket understøtter bankens valg af metode. Den uvildige undersøger bemærker dog, at lognormal-transformation af både de afhængige og uafhængige variable ikke har en naturlig forklaring ud fra sammenhængen mellem de to variable i denne sag og nedsætter outliers' indvirkning på regressionsresultaterne. Dette er uønsket i denne sammenhæng, og banken kunne derfor have overvejet at foretage en ikke-lineær regression på utransformerede variable. Den uvildige undersøger erkender dog, at dette ville øge kompleksiteten af bankens metode og komplicere fortolkningen af resultaterne. Desuden anerkender den uvildige undersøger bankens erklæring om, at der kunne have været anvendt alternative metoder, såsom at fastsætte fraktilen for forskellige kategorier og tilpasse en potensfunktion til disse punkter, men at dette ville have medført yderligere kompleksitet. I betragtning af den udstrakte konservatisme i de metodiske valg og bevarelsen af fraktilfordelingen i en logaritmisk transformation finder den uvildige undersøger bankens tilgang passende.

Yderligere regressionsanalyse udført af den uvildige undersøger: Den uvildige undersøger udførte også en yderligere regressionsanalyse ved hjælp af de samme træningsdata, suppleret med yderligere metadata vedrørende datoen for overgang til inkasso og produkttype. Det skal bemærkes, at banken manuelt skulle indsamle disse data for de konti, der er omfattet af den statistiske tilgang, hvilket er en ressourcekrævende opgave, der kunne forsinke udbetalingen af kompensation. Bankens har dog givet indsigt i, hvordan bankens model kan anvendes på delmængder af datasættet, samt i den statistiske models samlede resultater.

- **År og produkttype:** Den uvildige undersøger bemærker, at tilføjelse af oplysninger om enten det år, hvor kontoen overgik til inkasso, eller produkttypen giver en marginal stigning i forklaringsværdien for konti, der overgik til inkasso før 2018 eller er af låneprodukttypen, der har en statistisk signifikant højere andel af den samlede gæld end det treårige beløb. Den uvildige

undersøger bemærker især, at ældre konti har højere treårige beløb, hvilket indikerer, at beslutningen om at udelukke konti, der er overgået til inkasso før 2016, kan forvride regressionsresultaterne. Dette er særlig vigtigt, da modellen bruges til at beregne åbningsbalancen for konti, der er overgået til inkasso før 2016, hvilket betyder, at modellen ikke er fuldt repræsentativ for den population, den anvendes på. For at estimere, hvilken indvirkning dette har på modellens usikkerhed, sammenlignede den uvildige undersøger den estimerede åbningsbalance for en model kalibreret til 97,5 %-fraktilen under hensyntagen til året med den estimerede åbningsbalance for en model kalibreret til 95 %-fraktilen uden hensyntagen til året. Modellen, der blev kalibreret til 95 %-fraktilen, gav mere konservative resultater for alle gældsstørrelser. I betragtning af dette og de øvrige konservative metodiske valg vurderer den uvildige undersøger stadig, at bankens model meget sandsynligt er konservativ for konti, der er overgået til inkasso før 2018. Den uvildige undersøger anerkender også bankens udsagn om, at den lavere datakvalitet for konti, der er overgået til inkasso før 2016, kan påvirke modellens nøjagtighed, og at beregningen vedrørende Opkrævningsfasen, der estimerer åbningsbalancer for træningsdatasættet, bliver mere konservativ, jo længere en periode der indgår i beregningen.

- **Sager af betydelig væsentlighed:** Den uvildige undersøger bemærker også, at banken har udelukket konti med en samlet gæld på over 1 million kr. fra træningsdataene til den statistiske model. Dette er uhensigtsmæssigt, da modellen også anvendes på konti med en samlet gæld på over 1 million kr. Den uvildige undersøger anerkender bankens forklaring om, at større gældsbeløb generelt har en lavere risiko for overopkrævning, da højere saldi korrelerer med en lavere tilbagebetalingsprocent (i gennemsnit) og dermed kan være ikke-repræsentative. Den uvildige undersøger er dog uenig i, at dette berettiger deres udelukkelse fra datasættet, da de stadig ville have en begrænset indflydelse. På trods heraf bemærker den uvildige undersøger, at da andelen af den samlede gæld, der udgør det treårige beløb, har tendens til at falde med stigende gældsstørrelse, er det usandsynligt, at denne udelukkelse mindsker modellens konservatisme.

Outlier-analyse: For yderligere at validere bankens statistiske model anvendte undersøgeren de identificerede parametre på træningsdataene for at estimere det treårige beløb. Da det faktiske treårige beløb er kendt for disse konti, kunne den uvildige undersøger undersøge outliers, hvor det treårige beløb var undervurderet. Resultaterne af denne analyse er præsenteret i *Tabel 49* og *Tabel 50*.

Tabel 49: Anslået treårigt beløb sammenlignet med faktiske genberegnete værdier (absolutte)

Gruppe	Antal
Undervurdering på mere end 100.000 kr.	3
Undervurdering på 75.000-100.000	9
Undervurdering på 50.000-75.000	5
Undervurdering på 25.000-50.000	35
Undervurdering på 0-25.000	295

Overvurdering på 0-25.000	6991
Overvurdering på mere end 25.000	6533

Tabel 50: Anslået treårigt beløb sammenlignet med faktiske genberegnete værdier (i procent)

Gruppe	Antal
Undervurdering på mere end 100.000 kr.	51
Undervurdering på 40-50 %	27
Undervurdering på 30-40 %	20
Undervurdering på 20-30 %	47
Undervurdering på 10-20 %	80
Undervurdering på 0-10 %	122
Overvurdering på mindre end 10 %	410
Overvurdering på 10-20 %	1043
Overvurdering på 20-30 %	3515
Overvurdering på mere end 30 %	8556

På trods af en procentvis undervurdering på over 20 % i ca. 1 % af sagerne og 17 konti, der er genstand for en absolut undervurdering på over 50.000 kr., er det den uvildige undersøgers opfattelse, at outlieranalysen ikke tyder på, at en kalibrering til en højere fraktile eller en fuldstændig manuel genberegning ville være rimelig. Dette bemærkes også i lyset af, at en undervurdering af det treårige beløb sandsynligvis ikke vil påvirke den beregnede overopkrævning (f.eks. hvis gældskomponenter ikke forældes, eller hvis kunderne ikke har foretaget tilstrækkelige betalinger), at outliers bliver overdrevet, fordi de er baseret på rekonstrueret gæld, og at den samlede genberegningss metode er konservativ og mindsker sandsynligheden for underkompensation.

Eftersom en betydelig undervurdering af det treårige beløb imidlertid indebærer en risiko for, at kontoen bliver underkompenseret, mener den uvildige undersøger, at banken bør overveje manuelt at genberegne sager af betydelig væsentlighed, f.eks. i sager hvor gælden overstiger 1 mio. kr., hvor den absolutte effekt af en undervurdering kan være betydelig for en betalende kunde.

Den uvildige undersøger har anmodet om antallet af kunder for forskellige beløb af den samlede åbningsbalance ved overgangen til inkasso, som er angivet i

Tabel 51.

Tabel 51: Antal kunder opdelt efter samlet gæld ved overgang til inkasso

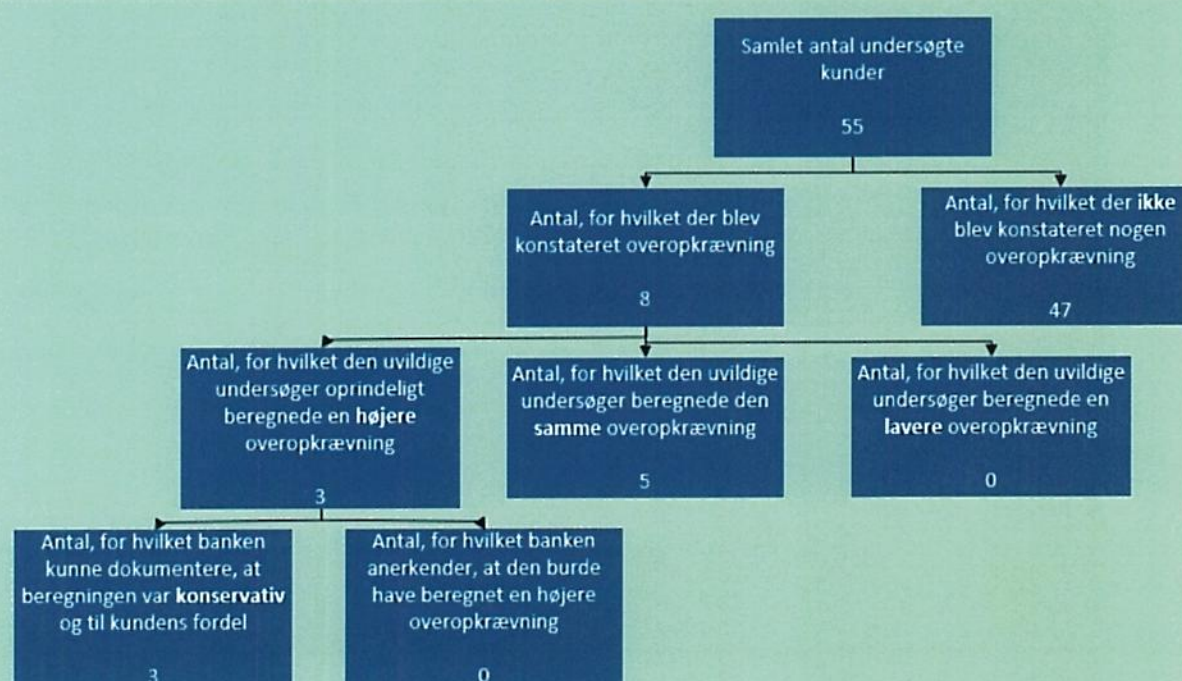
Samlet gæld ved overgang til inkasso	Antal
<9.000	3.203
9.000-25.000	3.085
25.000-100.000	3.084
100.000-250.000	932
250.000-500.000	268
500.000-1 million	93
1 million-1,5 millioner	46
1,5 millioner-2 millioner	15
2 millioner-5 millioner	18
5 millioner+	5

Under antagelse af, at det treårige beløb vil blive undervurderet for 2,5 % af kunderne (som antydnet af regressionen på 97,5 %-fraktilen), og at sandsynligheden er jævnt fordelt mellem de samlede gældskategorier, er der ca. 90 % sandsynlighed for, at det treårige beløb er undervurderet for mindst én konto med en åbningsbalance på over 1 million kr., og ca. 40 % sandsynlighed for, at det forekommer for mindst tre konti. For at minimere virkningen heraf kunne banken overveje manuelt at genberegne alle sager over en bestemt tærskel. Det skal dog bemærkes, at det er usandsynligt, at hver enkelt konto vil være underkompenseret, og individuelle kunder har mulighed for at anmode om en manuel genberegning, hvis de ønsker det, som angivet i bankens kommunikation til kunderne.

Anvendelse af statistisk model: Den uvildige undersøger har vurderet anvendelsen af den statistiske model for kunder med manglende data fra Opkrævningsfasen for at sikre en ensartet estimering af andelen af det treårige beløb og den efterfølgende beregning af det overopkrævede beløb. Dette blev gjort ved hjælp af en uafhængig verifikation af beregningen af overopkrævningen for en tilfældig stikprøve på 55 kunder, for hvilke der manglede data fra Opkrævningsfasen, ved hjælp af inputdata for konti leveret af banken. En oversigt over den uvildige undersøgers resultater vises i *Figur 29*. I tre sager beregnede den uvildige undersøger oprindeligt en højere overopkrævning end banken. Efter en drøftelse med banken blev årsagen til uoverensstemmelserne imidlertid afklaret:

- Banken bekræftede, at alle tre uoverensstemmelser skyldtes, at banken havde identificeret yderligere tilbageførsler af betalinger, hvilket førte til et lavere overopkrævningsbeløb. SME'er i banken har bekræftet klassificeringen af tilbageførslerne.

Figur 29: Oversigt over den uvildige undersøgers beregningsresultater for sager, hvor den statistiske model er blevet anvendt⁶⁴



Den uvildige undersøger finder ingen grund til at anfægte tilgangen i disse sager og har derfor kunnet verificere beregningen for alle 55 sager, hvilket viser, at bankens beregnede beløb var konservative til fordel for kunden for hele stikprøven. En sammenligning af tids- og skattekompensationsbeløbet viser, at bankens kompensationsberegninger var mere konservative end eller lige så konservative som den uvildige undersøgers beregninger.

Tabel 52 viser de gennemsnitlige overopkrævnings-, tids- og skattekompensationsbeløb. Resultaterne viser, at banken i gennemsnit beregnede et højere overopkrævnings- og kompensationsbeløb på 0 %-12 % sammenlignet med den uvildige undersøger.

Tabel 52: Sammenligning af bankens og den uvildige undersøgers beregninger af overopkrævede beløb for en tilfældig stikprøve på 55 sager, hvor banken har anvendt den statistiske model.⁶⁵

	Banken	Uvildig undersøger	% forskel
Gennemsnitlig overopkrævning	567 kr.	567 kr.	0,0 %
Gennemsnitlig tidskompensation	835 kr.	737 kr.	11,8 %
Gennemsnitlig skattekompensation	852 kr.	792 kr.	7,1 %

Den uvildige undersøger har også foretaget en analyse af antallet af kunder, der er blevet overopkrævet, hvis der vælges forskellige kalibreringsniveauer for modellerne. Resultaterne viste, at selv hvis 100 % af

det samlede gældsbeløb antages at være gebyrer og renter (treårigt beløb), ville antallet af kunder i stikprøven, der er blevet overopkrævet, stige fra 15 % til 29 %. Dette indikerer, at for bankens valgte kalibrerede niveau på 97,5 % er andelen af kunder, der er underkompenseret af den statistiske model, sandsynligvis lavere end 2,5 %.

Den hybride tilgang: Specifikke spørgsmål, der kræver manuel indtastning, og sager med overopkrævning, der overskrider udbetalingstærsklen

Den uvildige undersøger forudsætter, at banken yder kvalificeret juridisk bistand til SME'erne i Debt Collection DK Remediation-programmet, således at anvendelsen af drivkræfter under "den hybride tilgang" altid sker i overensstemmelse med gældende dansk ret. En vurdering af den korrekte anvendelse af drivkræfterne i individuelle sager falder derfor ikke inden for rammerne af denne uvildige undersøgelse.

Sager, der overskrider tærsklen for overopkrævning: Den uvildige undersøger har gennemgået dokumentationen for den metode, der er anvendt i sager, hvor den overopkrævning, der er beregnet ved hjælp af Batch 2 og Batch 4, overstiger udbetalingstærsklen. Disse sager overføres derefter til Batch 6 til en yderligere genberegning inden udbetaling af kompensationen. Formålet med genberegningen er at opnå en mere nøjagtig beregning af overopkrævningen, da de konservative antagelser, der anvendes i den deterministiske beregningsmotor, kan resultere i en overkompensation. Den uvildige undersøger har ikke fundet tegn på, at den foreslåede metode vil medføre, at kunderne underkomponeres.

Derudover vurderer den uvildige undersøger, at risikoen for manuelle fejl i dataindsamlingsprocessen er begrænset. Denne konklusion understøttes yderligere af, at de manuelle datapunkter gennemgår en "four-eye" kontrol, inden de indgår i beregningsmotoren, samt af implementeringen af logiske datakontroller, der forhindrer forkerte input. Den uvildige undersøger har gennemgået dokumentationen, der beskriver de identificerede drivkræfter til overopkrævning, og har ikke fundet nogen sager, hvor de beskrevne forbedringstiltag (se afsnit 4.4.2.1), der tilsigter en forbedring af overopkrævnings nøjagtighed ville udgøre en væsentlig risiko for forkert beregning af overopkrævningsbeløbet. Dette understøttes yderligere af bankens udsagn om, at i alle tilfælde, hvor SME'erne ikke kan identificere det manuelle datapunkt med sikkerhed, vil de konservative antagelser, der anvendes af den deterministiske beregningsmotor, fortsat finde anvendelse. Derudover viser inddragelsen af stikprøvetests til validering af de identificerede drivkræfter og vurdering af deres indvirkning på de resultater, der genereres af beregningsmotoren, at banken har implementeret processer til at opdage unøjagtige resultater fra den hybride tilgang. Den uvildige undersøger vurderer derfor, at bankens metode og processer for disse sager understøtter efterlevelse af delkomponent 5.2. for kunder, der er omfattet af Batch 6.

Remediering af issues, der kræver manuel indtastning: Den uvildige undersøger har gennemgået dokumentationen for den metode, der er anvendt til at afhjælpe specifikke problemer i Batch 6, som kræver manuel indtastning. Disse issues omfatter issue 1B, issue 11, issue 26, issue 31B/31C, issue 30, issue 34A-D, issue 35 og issue 36 (se afsnit 4.2). Dokumentationen beskriver, hvordan banken vil

⁶⁴ De tre sager, hvor den uvildige undersøger oprindeligt beregnede et højere overopkrævningsbeløb, blev løst efter drøftelser med banken.

⁶⁵ Ekskl. sager, hvor den uvildige undersøger har beregnet et højere overopkrævningsbeløb.

identificere kunder, der er berørt af disse issues, og hvilke manuelle datapunkter, der skal indhentes af SME'er.

Banken har fastlagt en remedieringsmetode for alle disse issues med undtagelse af issue 30 og issue 34. Den uvildige undersøger har ikke fundet tegn på, at den beskrevne remedieringsmetode ikke understøtter en nøjagtig beregning af overopkrævningen. For issue 30 og issue 34 har banken foretaget en juridisk analyse, der danner grundlag for udarbejdelsen af en remedieringsmetode, men banken har endnu ikke fastlagt en endelig tilgang til remediering af disse issues.

Den uvildige undersøger er enig i bankens tilgang til at fastlægge kundeomfanget i relation til disse issues ved at anvende afgrænsningskriterier såsom produkttype, tidsperioder, forretningsenheder, hvor de berørte sager stammer fra, og andre karakteristika, der er specifikke for disse issues (se *afsnit 4.4.2.1*). Dette omfatter, men er ikke begrænset til, at identificere kunder, der er omfattet af issue 35, ved at gennemgå alle erhvervskunder, der har været under konkursbehandling i den relevante periode, og manuelt identificere, om der foreligger virksomhedspant, samt at identificere kunder, der er omfattet af issue 36, ved at søge efter konti, hvor der har været et fald i antallet af skyldnere eller kunder i Inkasso knyttet til konti uden historik fra Opkrævningsfasen eller til konti med gældsbevægelser. Den uvildige undersøger har ikke identificeret nogen tilfælde, hvor bankens afgrænsningskriterier kunne medføre en unøjagtig afgrænsning af de berørte kunder.

Desuden er det den uvildige undersøgelses opfattelse, at de beskrevne remedieringstilgange til disse issues understøtter en korrekt beregning af det overopkrævede beløb. SME'erne indhenter manuelt datapunkter, som indgår i den deterministiske beregningsmotor. Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen tilfælde, hvor yderligere input ikke ville være tilstrækkeligt som supplerende information til at gøre det muligt for den deterministiske beregningsmotor at beregne overopkrævning i henhold til den metode, der er beskrevet for Batch 2 (se *afsnit 4.4.2.1*), også for de sager, der er omfattet af issues, der remedieres i Batch 6. Den uvildige undersøger vurderer derfor, at bankens metode og processer for disse sager understøtter efterlevelse af delkomponent 5.2. for kunder, der er omfattet af Batch 6.

Den uvildige undersøger har ikke undersøgt de specifikke SOP'er, der anvendes til justeringer, og har heller ikke foretaget uafhængige stikprøvekontroller, da de sager, hvor den hybride tilgang anvendes, endnu ikke var blevet genberegnet på tidspunktet for den uvildige undersøgelse. På baggrund af undersøgelsen af den overordnede metode har den uvildige undersøger imidlertid ikke fundet nogen grund til at tro, at bankens tilgang vil være utilstrækkelig, men bemærker samtidig, at metoden stadig er under udvikling.

For to af de issues, der kræver manuel indtastning – issue #30 og #34, som vedrører fejl i forbindelse med kautionister og tredjemandspantsættere – vil banken ikke være i stand til at remediere disse issues for alle potentielt berørte kunder på grund af manglende data om kundernes roller før en ukendt dato i 2014. Eftersom en detaljeret remedieringsplan stadig er under udarbejdelse, har banken forelagt den uvildige undersøger en juridisk analyse og en beskrivelse af den planlagte remedieringsmetode til disse issues.

Banken oplyser, at for ca. 4.300 potentielt berørte kunder kan de oplysninger, der er nødvendige for at remediere issue 30 og 34, indsamles digitalt, og banken har fremlagt en metode for, hvordan disse kunder vil blive remedieret. Banken har bekræftet, at denne remedieringstilgang blev godkendt i en SteerCo-

beslutning af 28. april 2025, og at remedieringen af disse kunder vil begynde i 3. kvartal 2025. Den uvildige undersøger har ikke været i stand til at verificere gennemførelsen af remedieringen eller de kontroller, som banken vil anvende til manuel indsamling af data og genberegning af de berørte sager, og har heller ikke uafhængigt verificeret bankens resultater, men den uvildige undersøger finder ikke grund til at anfægte den metode, som banken agter at anvende i disse sager.

For op til ca. 4.800 potentielt berørte kunder har banken oplyst, at data om kundernes roller, der er nødvendige for at remediere issue 30 og 34, ikke kan identificeres digitalt. I lyset heraf vurderer den uvildige undersøger, at der er risiko for underkompensation for denne gruppe af kunder. Den uvildige undersøger kan af samme grund ikke udelukke, at underkompensation i 2.800 Nordea Kredit-sager, der potentielt er berørt af issue 34 (hvor banken ikke har afsluttet analysen af datatilgængeligheden og derfor ikke kan garantere, at de data, der er nødvendige for at remediere issue, er tilgængelige).

For at mindske risikoen for underkompensation vil banken gøre en indsats for manuelt at indsamle de nødvendige data og i de tilfælde, hvor kundens rolle kan identificeres, behandle dem ved hjælp af ovennævnte metode. Desuden vil banken informere de potentielt berørte kunder.

Banken oplyser, at kommunikationen vil følge Programmets retningslinjer for kommunikation og indeholde følgende oplysninger: (i) at Nordea ikke har været i stand til med sikkerhed at vurdere, om adressaten var hovedskyldner, kautionist eller tredjemandspantsætter, (ii) at Nordea derfor endnu ikke har remedieret eventuelle fejl i forbindelse med issues vedrørende kautionister og tredjemandspantsættere, (iii) at Nordea på et senere tidspunkt vil undersøge disse issues nærmere, (iv) at kunden vil modtage yderligere kompensation, hvis der konstateres yderligere overopkrævning i forbindelse med deres rolle som kautionist eller tredjemandspantsætter, og (v) at kunden kan kontakte Nordea, hvis de har spørgsmål i forbindelse med remedieringen af issue 30 og 34. Den uvildige undersøger er enig i, at disse oplysninger er relevante at medtage i kundekommunikationen i disse sager. Desuden er det den uvildige undersøgels vurdering, at den remedieringsmetode, der er beskrevet for de kunder, hvis kunderolle banken kan fastslå på baggrund af digitale data, kan anvendes, forudsat at banken manuelt kan identificere de nødvendige oplysninger. Selv om den uvildige undersøger ikke har vurderet, hvordan denne remedieringsmetode vil blive implementeret i praksis, kan den uvildige undersøger ikke se nogen grund til, at banken ikke skulle kunne remediere de kunder, der kan levere de nødvendige oplysninger. Den uvildige undersøger mener ikke, at disse foranstaltninger fjerner risikoen for underkompensation helt, men anerkender, at banken vil tage passende skridt for at skaffe de manglende data samt give potentielt berørte kunder oplysninger om sagen og gøre det muligt for banken at vurdere sagerne på individuel basis på baggrund af oplysninger fra kunden og, hvor det er relevant, udbetale yderligere kompensation til berørte kunder. På trods af den tilbageværende risiko for underkompensation har den uvildige undersøger ikke fundet grundlag for at fastslå, at bankens planlagte foranstaltninger til remediering af disse issues er utilstrækkelige.

Kommentar fra den uvildige undersøger vedrørende identificerede fejl i stikprøveundersøgelsen og anbefaling til banken vedrørende yderligere kontroller

Den uvildige undersøger bemærker, at de to fejl, der blev identificeret i stikprøveundersøgelsen af beregningsmotoren, er blevet rettet af banken, og at der er planlagt yderligere udbetalinger til de berørte

kunder. Det bemærkes endvidere, at begge fejl skyldtes en forkert implementering af bankens genberegningstilgang og ikke en forkert metode, og at hver fejl kun berørte et begrænset antal sager. Efter den uvildige undersøgers opfattelse er dette sammen med bankens implementering af et kontrolmiljø, der skal sikre nøjagtigheden af fremtidige udbetalinger, tilstrækkeligt til at konstatere, at disse fejl ikke udgør en hindring for efterlevelse af påbuddet.

For at nedsætte sandsynligheden for, at kunder underkompenseres på grund af implementeringsfejl, anbefaler den uvildige undersøger, at en kontrolfunktion i banken foretager en yderligere kodegennemgang for at sikre, at der ikke er yderligere fejl i beregningsmotoren, og at banken udvider brugen af enhedstests i beregningsmotorens kode for at styrke den løbende kontrol med opdateringer af beregningsmotoren. Endelig anbefaler den uvildige undersøger, at banken forpligter sig til at gennemføre sine egne stikprøvekontroller ved hjælp af en SME-test eller en challenger-model inden hver udbetalingsbatch, der anvender en ny beregningslogik, idet det bemærkes, at banken har gennemført stikprøvekontroller ved hjælp af SME-beregninger forud for tidligere udbetalinger.

I overensstemmelse med den uvildige undersøgers anbefaling bekræftede banken, at den vil styrke kontrolmiljøet ved at implementere yderligere kodegennemgang og enhedstest – herunder fortsat SME-test og SteerCo-godkendelse forud for enhver udbetaling og behandlingsbatch. I forbindelse med den yderligere kodegennemgang agter banken at fokusere på relevante kernefunktioner i beregningsmotoren, herunder de funktioner, der er relateret til de identificerede fejl.

4.4.3. Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af kompensation ("datahåndtering")

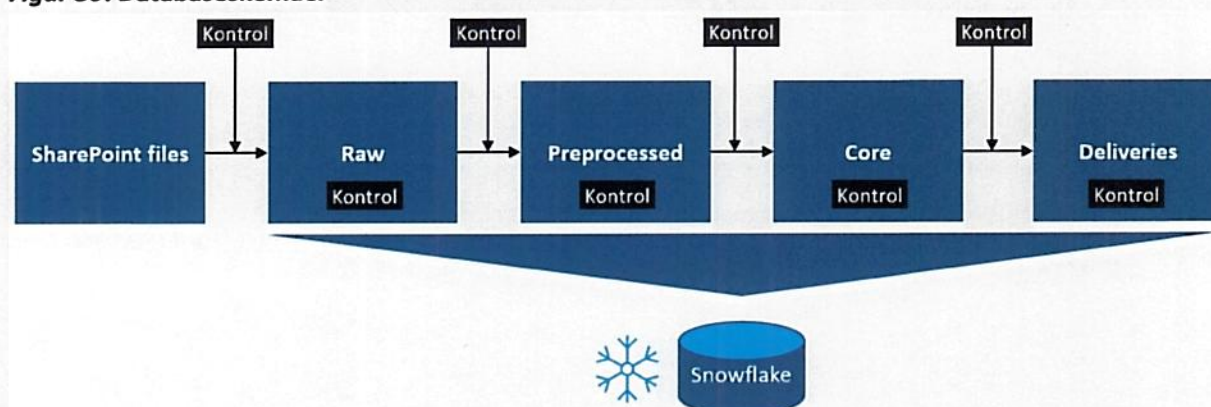
Påbud 5	Delkomponent
<i>At træffe de nødvendige foranstaltninger for at sikre, at banken identificerer de kunder, som har krav på refusion eller er berettiget til kompensation, på baggrund af de konstaterede fejlkilder</i>	5.3 Tilgang til datahåndtering i forbindelse med beregning af kompensation ("datahåndtering")

4.4.3.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

Banken har indført en ramme for datahåndtering, der omfatter datahistorik, versionskontrol og datakvalitetskontrol med henblik på at validere datafuldstændighed, -kvalitet og -sporbarhed.

Data sendes gennem i alt fem skemaer, som vist i *Figur 30*. "SharePoint" indeholder de rå kildefiler i csv- og xlsx-format. Disse data overføres derefter til en Snowflake-database, hvor de gemmes i "Raw"-skemaet uden ændringer. I "Preprocessed"-skemaet renses og struktureres dataene for at sikre et ensartet format. I "Core"-skemaet konsolideres og sammenkædes de forskellige datakilder. Dette danner grundlaget for beregningsmodellen til beregning af den potentielle overopkrævning for en konto. "Deliveries"-skemaet indeholder resultaterne fra beregningsmodellen aggregeret på kundeniveau.

Figur 30: Databaseskemaer



Banken har implementeret kontroller mellem hvert skema for at sikre fuldstændighed og kvalitet af dataene på hvert trin i processen. Inden data flyttes til det næste skema, skal dataene accepteres i kontrolfasen. Hvis dataene ikke opfylder en specificeret datakvalitetsstandard, overfører banken ikke dataene, ændringer skal foretages, og dataene skal kontrolleres igen. *Tabel 53* beskriver bankens datakvalitetskontrol mellem skemaerne.

Tabel 53: Datakvalitetskontrol mellem hvert skema

Trin	Kontrol	Formål
Mellem SharePoint og Raw	Antallet af rækker i den rå fil i SharePoint og antallet af rækker i Snowflake-tabellen efter indlæsning tælles.	Sikre, at ingen data er blevet tabt.
Mellem Raw og Pre-processed	Kontrol af formatet for de uploadede data, herunder længden af kontonumre, datatype for tidsstempler og generel kvalitetskontrol	Generel kvalitetskontrol for at sikre, at data er af god kvalitet
Mellem Pre-processed og Core	Test-oprettet EAV⁶⁶-logik ved at tage stikprøver og krydstjekke med SME'er. Gentages, indtil logikken er korrekt.	EAV-logik er påkrævet for oprettelsen af kernetabeller. Logikken udvikles, indtil tests viser, at logikken er korrekt.
Mellem Core og Deliveries	- Der udtages stikprøver, som kontrolleres i forhold til en liste over kriterier, der er fastsat af Programmet. - Kørselstid-fejltabel ("run time error table") gemmer oplysninger om konti, der ikke kunne behandles på grund af beregningsfejl.	- Kvalitetssikringsproces til sikring af datanøjagtighed og -præcision - Sikre, at uoverensstemmelser i antallet af konti før og efter modelkørslen kan

kvantificeres og
genbesøges senere.

For at skabe en fælles forståelse af data om kundernes karakteristika og attributter implementerede banken en EAV-ramme (Entity Attribute Value), som er en almindeligt anvendt datamodellerings teknik til håndtering af komplekse og variable datastrukturer. Dette sikrer, at de modeller, der er beskrevet i *afsnit 4.4.2.1*, bruger de samme datadefinitioner.

Banken gennemførte også tests af beregningsmodellens resultater og sammenlignede modelresultaterne med manuelle beregninger foretaget af SME'er. Dette gøres for at sikre, at den kompensation, der beregnes ved hjælp af modellen, er konservativ, så risikoen for underkompensation undgås. Yderligere detaljer om stikprøvekontrol af den beregnede kompensation findes i *afsnit 4.4.2.1*.

Banken gemmer også udbetalingsforløbet i snowflake-databasen for at sikre sporbarhed for remedierede kunder, herunder alle beregninger og segmenteringer, der er foretaget for en bestemt kunde. I "betalingstrackeren" sporer banken - for hver udbetaling til en kunde - betalingsstatus, udbetalingsbeløb, fordeling af kompensation ved overopkrævning, tidskompensation, skattekompensation samt oplysninger om versionen af beregningsmodellen og de underliggende data.

4.4.3.2. Skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

For at verificere, at bankens kvantitative analysemodel er robust og i stand til at beregne det overopkrævede beløb nøjagtigt med henblik på at tilbagebetale de berørte kunder, har den uvildige undersøger også undersøgt, om bankens tilgang til datahåndtering sikrer, at dataene er fuldstændige, af høj kvalitet og sporbare. Dette er blevet undersøgt gennem følgende foranstaltninger:

- En dokumentgennemgang, der vurderer bankens rammer og processer for datahåndtering.
- En uafhængig verifikation, hvor den uvildige undersøger sammenlignede kundedata på forskellige trin af remedieringsprocessen.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at validere, at banken har indført en ramme for datahåndtering og implementeret kontroller for at sikre, at data er fuldstændige mellem hvert skema, som dataene passerer igennem.

For at gennemføre denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation vedrørende datahåndteringsprocessen, herunder datahistorik og versionskontrol.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremlægge følgende dokumentation:

⁶⁶ Entity Attribute Value (EAV) er en almindeligt anvendt datamodellerings teknik til håndtering af komplekse og variable datastrukturer.

Fremlagt dokumentation

Metode for datahåndtering

Beskrivelse fra banken om metoden for datahåndtering – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-off mødet vedrørende den uvildige undersøgelse.

Fuldstændige dataudtræk for konti, der er valgt af den uvildige undersøger til stikprøvekontrol af datahåndteringstilgangen.

Skriftlige svar på spørgsmål fra den uvildige undersøger til banken, herunder, men ikke begrænset til, dokumentation af datakvalitetskontrol, processen til opdeling i Batches og kriterier, der anvendes til at vurdere datakvaliteten.

Møder

Oplægsholdere

Kick-off møde for uvildig undersøgelse – "Data Management"

- Head of High Risk Capability
- Ekstern konsulent

"Dive dive" session vedrørende den kvantitative tilgang

- Ekstern konsulent

Uafhængig verifikationsgennemgang

For at vurdere datahåndteringstilgangen og de implementerede kontroller mellem skemaerne anmodede den uvildige undersøger om fuldstændige dataudtræk fra kildedataene samt Raw- og Core-databaseskemaer for en tilfældig stikprøve på 110 kunder.

Den uvildige undersøger vurderede fuldstændigheden af de fulde dataudtræk mellem Raw-skemaet og Core-skemaet ved at verificere, at antallet af transaktioner og summen af transaktionsbeløbene stemte overens mellem de to skemaer, hvorved sikres, at ingen transaktioner er blevet tabt. Denne verifikation blev foretaget for alle kunder i stikprøven. Det blev endvidere verificeret, at oplysningerne om transaktionerne, herunder transaktionskoden, var ens i de to skemaer.

Da transaktionerne i kildedataene er gemt i filer, hvor alle transaktioner for alle kunder er opdelt efter måned, var det ikke muligt at kontrollere alle transaktioner for alle de udvalgte kunder, da det ville have krævet en kontrol af alle kildefiler. Derfor besluttede den uvildige undersøger at anmode om kildefilerne for transaktioner fra juni 2006 eller april 2013. Disse måneder blev valgt tilfældigt fra listen over måneder, hvor de anmodede konti havde transaktioner. For disse måneder testede den uvildige undersøger, om alle transaktioner i kildefilerne var indeholdt i Raw-skemaet, og om oplysningerne var konsistente mellem kildefilerne og databaseskemaet.

4.4.3.3. Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.3.

Den uvildige undersøger har vurderet bankens tilgang til datahåndtering. Den uvildige undersøger vurderer, at bankens rammer for datahåndtering og de implementerede kontroller er tilstrækkelige til at sikre datafuldstændighed, -kvalitet og -sporbarhed, hvilket understøtter, at inputdataene til den kvantitative analysemodel muliggør nøjagtige beregninger af kompensationsbeløbene. Denne vurdering er baseret på følgende observationer:

- Bankens rammer for datahåndtering omfatter effektive kontroller, der sikrer datakvaliteten og muliggør sporbarhed fra kildedata til udbetaling.
- Den uafhængige verifikation bekræftede, at dataene var fuldstændige og nøjagtige for alle kunder, der indgik i stikprøven.

Resumé af underliggende vurderinger og konklusioner

Den proces, der er beskrevet i bankens metode for datahåndtering, understøttes af et struktureret sæt kontroller, der effektivt styrer og overvåger datakvaliteten og -fuldstændigheden gennem hele remedieringsprocessen. Implementering af en datavalideringsproces kombineret med et krav om, at data skal godkendes, før de videregives til det næste skema, sikrer, at dataintegriteten opretholdes, og reducerer risikoen for fejl på tilfredsstillende vis.

Desuden muliggør "betalingstrackeren", der er beskrevet i metoden for datahåndtering, sporbarhed af datakilder og transformationer, der er anvendt til vurdering af overopkrævning og kompensation for remedierede kunder. Den uvildige undersøger vurderer derfor, at bankens datahåndteringsmetode er passende i forhold til at sikre, at der anvendes korrekte data til beregning af kompensation til kunder, hvilket understøtter overholdelsen af delkomponent 5.3.

Resultaterne af den uafhængige verifikation viser, at for alle kunder i stikprøven var alle transaktioner i kildefilerne til stede i Raw-skemaet, hvilket viser, at ingen transaktioner gik tabt, se 4.4.3.1. Derudover stemte antallet og det samlede beløb for transaktioner pr. kunde overens mellem Raw-skemaet og Core-skemaet, som vist i Tabel 59, hvilket dokumenterer, at oplysningerne blev bevaret efter behandlingen. Da dette viser, at dataene for stikprøven er fuldstændige, anser den uvildige undersøger dette for yderligere at understøtte efterlevelsen af delkomponent 5.3.

Tabel 54: Oversigt over antal transaktioner og transaktionsvolumen i Raw- og Core-skemaet

	Raw-skema	Core-skema
Antal transaktioner		
Transaktionsvolumen i kr.		

Tabel 55: Sammenligning af antal transaktioner og transaktionsvolumen i Raw- og Core-skemaet

Foranstaltning	Antal transaktioner		Transaktionsvolumen i kr.	
	Raw-skema	Core-skema	Raw-skema	Core-skema
A				
B				
C				
D				

- kontaktoplysninger for yderligere spørgsmål eller for at indgive klager vedrørende remedieringen

Banken planlægger at udarbejde flere varianter af brevene til forskellige modtagergrupper, men har fastlagt en række tilbagevendende tekstkomponenter vedrørende udbetalingerne, som kun kræver få eller ingen tilpasninger i de forskellige brevvarianter. Disse komponenter beskriver de relevante issues og remedieringen af disse, processen for udbetaling eller genberegning af gæld, beløbet og tidspunktet for tilbagebetalinger, der skal indsættes på kundernes bankkonti, hvordan fordringer vil blive justeret, hvordan kunderne skal indberette kompensationsbeløbet til skattemyndighederne, hvordan man kan få yderligere oplysninger, anmode om manuel genberegning eller indgive en klage.

For at sikre en tilstrækkelig kvalitet i kommunikationen har banken indført en iterativ proces med formelle kontroller for udarbejdelse af breve, der skal sikre, at kommunikationen er korrekt, gennemskuelig, forståelig og tilstrækkelig detaljeret. Breve gennemgås af interessenter i Debt Collection DK Remediation-programmet og SME'er inden for inkasso, jura, skat og kundekommunikation. Der indhentes formel godkendelse fra ledelsen af Debt Collection Remediation-programmet samt Group Brand Communication and Marketing teamet for Danmark. Efter revision og endelig godkendelse sendes brevene til "Send Out Team", et team der er ansvarligt for distributionen og er en del af Payout & Manual Remediation Workstream i Debt Collection DK Remediation-programmet, og oplysninger om brevenes indhold gøres tilgængelige for forskellige kundeserviceteams og SME'er via et særligt intranetsite. Banken har oprettet en feedback-loop, der giver disse interessenter mulighed for at komme med yderligere input til udarbejdelsen af de kommende brevudkast.

Den første række breve blev afsendt den 25. juni 2024 til eksisterende og tidligere Personal Banking-kunder, der var enkeltstående skyldnere bosiddende i Danmark. Formålet med meddelelsen var at informere om kompensation for overopkrævede beløb som følge af opkrævning af for mange eller for hyppige rykkergebyrer og renter af rykkergebyrer, sammenlægning af hovedstole, renter og gebyrer ved overførsel til gældsinddrivelse, opkrævning af for mange omkostninger og gebyrer samt fejl i håndtering og registrering af betalinger. Et andet batch af breve blev afsendt i september 2024 til samme målgruppe med samme kommunikationsformål, men med en ajourført version af brevet, der indeholdt mindre forbedringer af hensyn til klarheden. I alt sendte banken 268 breve i disse to batches, hvoraf syv blev afvist. For alle kunder, hvor breve blev afvist, blev udbetalingerne dog gennemført uden problemer. Pr. 1. april 2025 har banken udsendt i alt 23.000 breve, hvoraf 22.600 breve er blevet leveret.

Eksisterende kunder med onlineaftaler modtager digitale breve, som er tilgængelige via internetbanken ("Nordea Netbank"), mobilappen ("Nordea Mobile") og hjemmesiden ("Nordea.dk"). Tidligere kunder og kunder uden onlineaftaler modtager fysiske breve. Når brevleveringer mislykkes eller breve returneres, iværksættes samme manuelle håndteringsproces som for afviste betalinger, som beskrevet i afsnit 4.4.5.1. Den manuelle håndtering udføres af Debt Collection Remediation Services (DCRS) teamet, som undersøger sagen og, hvor det er muligt, indleder en dialog med kunderne for at indhente yderligere oplysninger, der er nødvendige for at kunne levere brevet.

Tabel 56: Statistik over udbetalinger/udsendte breve, 1. april 2025

Oversigt over udbetalinger	
Samlede udbetalinger/breve igangsat	6.800 udbetalinger, 23.000 breve
Udbetalinger/breve gennemført	6.700 udbetalinger, 22.600 breve
Udbetalinger afvist (på grund af manglende NemKonto hos kunden)	64 udbetalinger
Afviste breve	411 breve
Kunder i venteposition til senere behandling ⁶⁷	26.300

4.4.4.2. Skridt taget af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

De foranstaltninger, som banken har truffet for at sikre, at kunderne modtager nøjagtige og tilfredsstillende oplysninger om kompensation, justering af gæld og genberegning i forbindelse med udbetalingsprocessen, er blevet undersøgt gennem følgende foranstaltninger:

- En dokumentgennemgang af bankens processer, kontroller og indhold i kundekommunikationen.
- En uafhængig verifikation af et udvalg af de producerede breve.

Den uvildige undersøger har anmodet om en forklaring på baggrunden for bankens beslutning om at kompensere kunderne for skattekonskvenserne ved hjælp af en fast sats på 37,8 % oven i kompensationsbeløbet, samt de overvejelser, der er gjort for kunder med en højere skatteprocent. Derudover har den uvildige undersøger spurgt, om kunderne blev informeret om den anvendte skatteprocent, og i bekræftende fald, hvordan denne information blev formidlet. Endelig har den uvildige undersøger spurgt, om banken har udarbejdet spørgsmål og svar ("Q&A") til at besvare kundernes spørgsmål om udbetalingsprocessen.

Som svar herpå har banken meddelt den uvildige undersøger, at den anvendte skatteprocent på 37,8 % er baseret på den antagelse, at størstedelen af de berørte kunder kun er omfattet af kommuneskat og bundskat. Banken anerkender, at den enkelte kundes marginale skatteprocent kan variere afhængigt af kundens individuelle forhold. Desuden har banken oplyst, at kunderne ikke er blevet informeret om den anvendte skatteprocent på 37,8 % af kompensationsbeløbet. Hvis kunderne imidlertid kan dokumentere, at de ikke har modtaget tilstrækkelig kompensation, er banken villig til at overveje en manuel sagsbehandling og eventuelt yde en højere skattekompensation efter et indgivet krav.

Banken har også oplyst, at kunder, der ønsker yderligere oplysninger om deres sag, er opfordret til at kontakte banken. Der er oprettet et intranetsite, hvor kundesupport og filialpersonale kan finde relevante oplysninger til at besvare spørgsmål fra kunderne, herunder

⁶⁷ Kunder, der er sat i venteposition til senere behandling, er kunder, hvis gæld er blevet genberegnet, men som på grund af omstændighederne ikke er i stand til at modtage betalingen og/eller kommunikationen, f.eks. dødsboer. Der er en løbende dialog mellem den finansielle sektor og Domstolsstyrelsen med henblik på at nå til enighed om en fælles tilgang i hele sektoren vedrørende visse typer sager.

- Oplysninger om de enkelte brevudsendelser
- Spørgsmål og svar ("Q&A") specifikt for hver udsendelsesdato

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at validere, at indholdet af breve sendt ud til kunder indeholder tilfredsstillende oplysninger om udbetalingsprocessen, kompensation og genberegning og justering af gæld samt processen for udarbejdelse og udsendelse af brevene. Derudover var formålet med gennemgangen at vurdere, om kunderne med kommunikationen klart bliver informeret om deres rettigheder og muligheder, hvis de vælger ikke at acceptere kompensationen.

For at gennemføre denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation vedrørende processen for udarbejdelse og udsendelse af brevene, kontrolprocedurerne, de principper, der ligger til grund for udarbejdelsen af brevene, samt eksempler på udsendte breve.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremlægge følgende dokumentation:

Fremlagt dokumentation
Breve og udkast til breve ("C1" og "C2") udsendt den 26. juni 2024 og den 17. september 2024
Statistikker om kommunikation og betalinger baseret på udbetalte batches den 26. juni 2024 og den 17. september 2024
Beskrivelse fra banken af procedurerne for kommunikation med kunden – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-off mødet vedrørende den uvildige undersøgelse og en "Deep dive" session om udbetalingsprocessen og kommunikationen med kunden
Payout Playbook
Billeder af det intranet, der er oprettet for at hjælpe medarbejderne med at besvare kundernes spørgsmål om kompensationsudbetalinger
Spørgsmål og svar ("Q&A") vedrørende udbetalingsbatches dateret 17. september og 13. november 2024 samt opdaterede interne spørgsmål og svar ("Q&A") pr. februar måned 2025
Data om brev- og betalingsfiler til stikprøvekontrol af kundekommunikation og udbetalingsprocessen
Udbetalings- og kommunikationsplan for 2024 og 2025, herunder antal behandlede kunder
Skriftlige svar fra banken, der bekræfter, at den uvildige undersøgelses anbefaling er blevet implementeret
Ajourført skabelon til kundebrev – sendes til kunder, hvor der er sket overopkrævning, 2025
Ajourført skabelon til kundebrev – sendes til kunder, hvor der ikke er sket overopkrævning, 2025
Breve sendt til kunder fra DCA'er med information om, at de er registreret i RKI
Brev sendt til kunder fra Nordea med information om, at de er registreret i RKI
Spørgsmål og svar ("Q&A"), som DCA'er kan bruge i kommunikationen med berørte kunder

Møder	Oplægsholdere
Kick-off møde for uvildig undersøgelse – "Customer Communication"	• Head of GBCM DK (Group Brand, Communication and Marketing)

"Deep dive" session om udbetalingsprocessen og kundekommunikation, herunder kvalitetskontrol og manuel behandling

- PMO lead i Debt Collection DK Remediation-programmet

Uafhængig verificering

Den uafhængige verificering blev udført ved manuelt at gentage det første kvalitetstjek, der er beskrevet i *afsnit 4.4.5.1*, for en stikprøve på 10 kunder og en end-to-end-test af hele kompensationsprocessen for fem af disse kunder.

Formålet med verificeringen var at kontrollere, at indholdet i brevene og betalingsfilen stemte overens. Derudover omfattede verificeringen en kontrol af, at oplysningerne i de tilsvarende kundebreve var i overensstemmelse med de data, der var angivet i både betalings- og brevfilerne.

Til denne analyse anmodede den uvildige undersøger banken om at fremsende en tilfældig stikprøve på 10 kundebreve. Den uvildige undersøger foretog en uafhængig undersøgelse af dataene fra alle tre datakilder for at verificere, at der ikke var uoverensstemmelser. De gennemgåede data omfattede kundenavne, samlede kompensationsbeløb og en oversigt over kompensationskomponenter. Disse komponenter omfattede kompensation for beløb, der var opkrævet forkert på grund af fejl, kompensation for forkert rente som følge af fejl og kompensation for skatteeffekter. Med hensyn til alle 10 breve i stikprøven var konklusionen på den uafhængige verificering, at oplysningerne var konsistente og logisk sammenhængende på tværs af alle kilder.

4.4.4.3. Konklusion om overensstemmelse med delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret overholdelsen af delkomponent 5.5.

Den uvildige undersøger finder bankens kommunikation med kunderne om kompensation og genberegning i forbindelse med udbetalingsprocessen acceptabel og informationsniveauet passende.

Den uvildige undersøger bemærkede dog, at for breve udsendt i september til oktober 2024 kunne oplysningerne om skattemæssige konsekvenser ideelt set forbedres, da banken ikke havde informeret kunderne om den anvendte skatteprocent på 37,8 %.

Den 27. november 2024 anbefalede den uvildige undersøger derfor, at breve til kunder fremover udtrykkeligt skal angive den anvendte kompensationsskatteprocent. Derudover anbefalede den uvildige undersøger, at banken opdaterede sine interne spørgsmål og svar ("Q&A"), da der manglede tilstrækkelige oplysninger om den anvendte skatteprocent, og at kunder med en højere skatteprocent skulle tilbydes en manuel genberegning. Banken bekræftede senere, at anbefalingerne var blevet implementeret, idet skatteprocenten blev angivet i kundebreve pr. 17. december 2024 og henvist til i interne spørgsmål og svar ("Q&A") af 20. december 2024.

Da alle kunder imidlertid er blevet informeret om, at kompensationsbeløbet er baseret på en automatisk genberegning, med risiko for over- eller underkompensation, og også har fået mulighed for at anmode om yderligere oplysninger og/eller en manuel genberegning, konkluderer den uvildige undersøger, at bankens kommunikation, også inden implementeringen af den uvildige undersøgels anbefalinger, kan anses for tilstrækkelig. Desuden er det den uvildige undersøgels opfattelse, at manglen på disse elementer forud for implementeringen af den uvildige undersøgels anbefaling ikke udgør en hindring for at konkludere, at Finanstilsynets påbud vedrørende dette punkt er efterlevet. Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- Indholdet af brevene giver efter den uvildige undersøgels opfattelse klare og tilstrækkeligt detaljerede oplysninger til, at kunden kan forstå baggrunden for og konsekvenserne af genberegningen og justeringen af deres gæld.
- Banken har besluttet at kompensere alle kunder for skattekonskvenserne ved at anvende en fast procent på 37,8 % i den automatiserede beregning til dækning af skatteeffekten af remedieringsbeløbet, herunder skat af selve skattekompensationen. Bankens beslutning om at anvende en procent på 37,8 % er baseret på den antagelse, at størstedelen af de berørte kunder kun er omfattet af kommuneskat og bundskat.
- I de kompensationsbreve, der blev sendt til kunderne inden den 17. december 2024, blev det ikke angivet, at der var anvendt en skatteprocent på 37,8 %. Efter bankens implementering af den uvildige undersøgels anbefaling vil medtagelsen af disse oplysninger imidlertid gøre det lettere for kunderne at afgøre, om de burde have modtaget kompensation på grundlag af en højere skatteprocent.
- Den uvildige undersøger vurderer den iterative proces for udarbejdelse af breve for at skabe tillid til, at banken kan sikre, at indholdet af brevene opfylder de fastlagte kriterier.
- De anvendte kontroller nedsætter risikoen for, at der videregives forkerte oplysninger til kunderne. Dette bekræftes yderligere af resultaterne af den uafhængige verificering, hvor informationen i alle breve i den kontrollerede stikprøve var konsistent og logisk afstemt på tværs af alle kilder.

Resumé af underliggende vurderinger og konklusioner

De principper, der ligger til grund for oprettelsen af brevene "C1" og "C2", er efter den uvildige undersøgels opfattelse egnede til at sikre, at de oplysninger, der gives til kunderne, er både korrekte og tilfredsstillende. Den iterative proces, der anvendes ved udarbejdelsen af brevene, giver tillid til, at banken kan sikre, at brevene opfylder de relevante kriterier, da indholdet af brevene gennemgås af interessenter og SME'er fra forskellige afdelinger i banken (Debt collection DK Remediation-programmet, Debt Collection, Legal, Tax og Customer Communications).

Desuden vurderer den uvildige undersøger, at brevudkastene opfylder de relevante kriterier, da indholdet af brevene er klart og gennemskueligt og indeholder følgende:

- En kort baggrund, der forklarer, hvorfor kunden har modtaget brevet
- En klar angivelse af det kompensationsbeløb, som kunden vil modtage

- En endelig tidsplan, der angiver, hvornår kunden kan forvente at se transaktionen på sin konto, sammen med instruktioner om, hvordan kunden kan kontakte banken, hvis dette ikke sker
- Vejledning i, hvordan kunderne skal indberette kompensationsbeløbet til skattemyndighederne
- Vejledning om, hvor kunden kan finde yderligere oplysninger, og hvordan kunden kontakter banken.

En del af brevet informerer kunden om, at kunden kan kontakte banken for at få yderligere oplysninger om sin sag, for at få oplyst beregningsgrundlaget, for at give supplerende oplysninger eller for at anmode om en manuel genberegning, hvorefter kunden vil modtage det højeste beløb, hvis resultatet afviger fra det, der er angivet i brevet. Dette giver kunden et klart overblik over kundens muligheder og rettigheder, som den uvildige undersøger anser for at være tilstrækkeligt til, at kunden kan træffe et informeret valg om, hvorvidt kunden vil acceptere compensationen. Brevene understøtter således efterlevelsen af delkomponent 5.5.

Den uvildige undersøger vurderer, at de kontroller, der er indført for at sikre, at indholdet af brevene svarer til brevene og betalingsfilerne, som beskrevet i Payout Playbook og som uddybet i afsnit 4.4.5.1 i denne rapport, på tilfredsstillende vis reducerer risikoen for, at der kommunikeres forkerte oplysninger til kunderne. Resultaterne af den uvildige undersøgels uafhængige verificering understøtter yderligere denne vurdering, da oplysningerne i den samlede kontrollerede stikprøve af breve var konsistente og stemte overens på tværs af alle kilder.

4.4.5. Proces for udbetaling af compensation ("udbetalingsproces")

Påbud 5	Delkomponent
<i>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</i>	5.4 Proces for udbetaling af compensation ("udbetalingsproces")

4.4.5.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

Bankens ambition er at refundere kunderne inden for en rimelig frist. For at opnå dette vil betalinger blive udført løbende for hver enkelt kunde, når banken kan beregne compensationen, udstede et informationsbrev og behandle transaktionen. For at styre denne proces har banken udarbejdet et dokument kaldet "Payout Playbook", der fungerer som reference og vejledning for de interessenter, der er involveret i udbetalingsprocessen. Payout Playbook beskriver kompensationsprocessen og specificerer roller og ansvarsområder, tidsfrister og udførelse af opgaver. Det omfatter en beskrivelse af processen fra den indledende planlægning af udbetalingen og gennemførelse af kvalitetssikring til udførelse af betalinger, kommunikation med kunder og medarbejdere, håndtering af afviste betalinger og returbreve samt dokumentation af kompensationsstatus for hver kunde.

Oprettelse af betalings- og brevfiler

I Payout Playbook beskrives det, at udbetalingsprocessen indledes, når den udpegede "Payout Oversight Person" indkalder til et møde med repræsentanter fra forskellige arbejdsgrupper og afdelinger, der er involveret i Debt Collection Remediation-programmet, kaldet "Payout Group". Interessenter inden for Payout Group omfatter, men er ikke begrænset til, repræsentanter fra arbejdsgrupperne Data & Analysis, Customer Communications og Debt Collection Remediation Services. Under disse møder præsenterer Data and Analysis-teamet karakteristika for det kommende batch eller delbatch, der er planlagt til udbetaling, sammen med yderligere "filtre" til overvejelse. Eksempler på disse filtre, som er beskrevet i Payout Playbook, omfatter blandt andet, om kunderne i batchet er medskyldnere, er bosiddende i udlandet eller vil modtage fysisk eller digital korrespondance. På baggrund af disse oplysninger træffer Payout Group en beslutning om udbetalingsplanen, herunder modtagerne, tidspunktet for levering af data, tidspunkt for udbetaling og det specifikke brev, der skal sendes til kunderne fra en liste over godkendte skabeloner.

Når godkendelse fra Payout Group er modtaget, forbereder Data and Analytics-teamet betalings- og brevfilerne. Betalingsfilen indeholder kundeoplysninger, herunder navn, betalingsbatch, kontonummer eller CPR-/CVR-nummer og kompensationsbeløbet fra beregningsmotoren. Brevfilen indeholder oplysninger, der kan identificere kunden, og oplysninger om kompensationsbeløbet, opdelt i tidskompensation, skattekompensation og overopkrævning. Ved hjælp af disse oplysninger udarbejder Customer Communications udkast til udbetalingsbreve, der skal sendes til kunderne inden kompensationen udbetales, og sikrer, at frontpersonalet forberedes ved at sørge for uddannelse, spørgsmål og svar ("Q&A") samt opdatering via intranet.

Kvalitetssikring

Kvalitetssikring udføres af Debt Collection Remediation Services (DCRS), inden brevene sendes til kunderne. Formålet med denne kvalitetssikringsproces er en teknisk kontrol af, at betalingsfilen kan behandles, og at udføre to forskellige kvalitetstjek. Det første kvalitetstjek sikrer, at indholdet i brev- og betalingsfilen stemmer overens. I denne proces verificerer DCRS-teamet, at det samlede antal transaktioner, det samlede betalte beløb og ID (CPR-/kontonummer) er det samme i begge filer. Til denne sammenligning anvendes en regnearksbaseret løsning kaldet "Sanity Check Comparison Template" (skabelon til sammenligning af kvalitetstjek). Desuden sørger DCRS-teamet for, at ID'er ikke optræder flere gange, og at oplysninger om ID stemmer overens med kundespecifikke oplysninger i andre systemer i banken på baggrund af en stikprøvekontrol, og at alle betalinger ligger inden for det forventede udbetalingsinterval for den relevante batch. Et udbetalingsinterval er en fast grænse, som banken anvender, f.eks. at en bestemt batch kun må indeholde kompensationer under et bestemt beløb. Bankens har indtil videre ikke anvendt udbetalingsintervaller på inkassobatches, hvor udbetaling er gennemført.

Det andet kvalitetstjek bekræfter, at der ikke foretages betalinger til kunde-ID'er, der ikke er defineret som omfattet af undersøgelsen. Kildedataene for undersøgelsen er gemt i en låst fil, der leveres af Data & Analytics-teamet, og som kaldes "Golden Source File" ("den gyldne kildefil"). ID'er fra denne fil kopieres til en anden regnearksskabelon, hvor de sammenlignes med ID'er i betalingsfilen.

Hvis kvalitetssikringsprocessen afslører afvigelser fra det forventede resultat, stoppes behandlingen af de fremsendte filer, og der gives besked om afvigelserne, så der kan igangsættes en ny produktion af betalings- og brevfiler.

Herefter foretager DCRS-teamet en manuel kontrol for at sikre, at kompensationsbeløbene er krediteret kontiene, og at brevene er leveret, ved at udtage en stikprøve på ti kunder pr. udbetalt delbatch.

Gennemførelse af betalinger

Når kvalitetssikringen er gennemført, markeres udbetalingen til gennemførelse. Der sendes breve til kunderne, og betalingerne frigives på den angivne udbetalingsdato.

Status for betaling og udsendelse af breve til kunderne overvåges i en tracker, der også registrerer afviste og returnerede betalinger og breve. Oplysningerne i trackeren vises på et Payout Dashboard, der fungerer som et værktøj til overvågning af udbetalings-KPI'er og kommunikation af fremdrift til forskellige niveauer af interessenter i organisationen. Målgruppen for dashboardet er Communications- og Payout-teams, og målet er at gøre det nemmere at foretage velinformeret beslutningstagning ved hjælp af statusopdateringer og programrapportering. Derudover genereres der en liste over mislykkede udbetalinger og breve, som gøres tilgængelig for manuel behandling af DCRS-teamet, der undersøger sagen og, hvor det er muligt, indleder en dialog med kunderne for at indhente yderligere oplysninger til behandling af udbetalingen, f.eks. bankkontooplysninger. Hvis den manuelle behandling ikke lykkes, bliver kompensationsbeløbet til kunden indsat på en individuel kundekonto i en periode på 20 + 1 år, hvor der ikke opkræves gebyrer, og hvor der tilskrives standardkontorente. Denne konto vil kunne ses på selvangivelsen, hvilket kan medføre, at kunden modtager oplysninger om midlerne.

På anmodning giver DCRS kunderne detaljerede oplysninger om beregning af compensationer og/eller foretager en manuel genberegning. Desuden vil alle kunder, der søger compensation for indirekte tab, blive bedt om at fremlægge dokumentation for deres indirekte tab. DCRS og Group Legal gennemgår dokumentationen for at afgøre, om kravet om compensation er berettiget. Når et indirekte tab vurderes, skal konsekvenserne for øvrige relevante sager også tages i betragtning, og resultatet af vurderingen skal dokumenteres for at sikre ens behandling af kunder, der gør krav på indirekte tab.

Statistik over udbetalte beløb og planlagte udbetalinger

Bankens mål for [REDACTED] er at have beregnet [REDACTED] og behandlet [REDACTED] af kunderne i de sager, der har været genstand for retslig inkasso. En afsluttet behandling omfatter, at kunden er blevet vurderet og identificeret som enten genstand for overopkrævning eller ikke genstand for overopkrævning, at banken har kompenseret/forsøgt at kompensere kunden samt har kommunikeret/forsøgt at kommunikere med kunden. De kunder, der endnu ikke er behandlet, kan opdeles i tre kategorier:

- **Kunder, der er sat i venteposition til senere behandling:**⁶⁸ Kunder, hvor banken har beregnet overopkrævning, men som ikke behandles på grund af begrænsninger, der medfører en høj risiko

⁶⁸ Kunder, der er sat i venteposition til senere behandling, er kunder, hvor gælden er blevet genberegnet, men som på grund af omstændighederne ikke er i stand til at modtage betalingen og/eller kommunikationen, f.eks. dødsboer. Der er en løbende dialog mellem den finansielle sektor og den danske domstolsmyndighed med henblik på at nå til enighed om en fælles tilgang i hele sektoren vedrørende visse typer sager.

for returnering af breve og afvisning af udbetalinger, f.eks. dødsboer, personer med udenlandsk adresse, eller hvor der mangler kontaktdata.

- **Beregnet, endnu ikke behandlet:** Kunder, hvor banken har beregnet overopkrævning, men hvor behandlingen ikke kan afsluttes på grund af udbetalings- og kommunikationsbegrænsninger, f.eks. afklaring af skattemæssige og andre juridiske spørgsmål, afklaring af data eller beregningsdetaljer, vurdering af særlige situationer (f.eks. gældseftergivelse).
- **Ikke beregnet endnu:** Kunder, hvor banken endnu ikke har beregnet overopkrævning.

Den detaljerede behandlingsplan for 2025 kan ses i *Tabel 57*.

Tabel 57: Kompensations- og kundekommunikationsplan for 2025 i antal kunder

	1. kvartal 2025 (i %)	2. kvartal 2025 (i %)	3.-4. kvartal 2025 (i %)
Udbetalt/meddelt	23.000 (29 %)		
Kunder i venteposition til senere behandling	26.300 (33 %)		
Beregnet, endnu ikke behandlet	14.300 (18 %)		
Ikke beregnet endnu	15.900 (20 %)		

Tabel 58: Statistik over udbetalinger/udsendte breve, 1. april 2025

Oversigt over udbetalinger	
Samlede udbetalinger/breve igangsat	23.000 breve, 6.800 udbetalinger
Udbetalinger gennemført/breve sendt	22.600 breve, 6.700 udbetalinger
Udbetalinger afvist (på grund af manglende NemKonto for kunden)	64 udbetalinger
Afviste breve	411 breve
Kunder, der er parkeret til senere behandling	26.300

4.4.5.2. Foranstaltninger iværksat af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

Bankens proces for udbetaling af kompensation, der har til formål at sikre identifikation og godtgørelse af berørte kunder, er blevet undersøgt på følgende måde:

- En dokumentgennemgang, der vurderer bankens processer og kontroller
- En uafhængig verificering for at bekræfte, at indholdet af betalings- og brevfilerne stemte overens.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at undersøge, om bankens processer for udbetaling af kompensation indeholder de nødvendige tiltag til at identificere kunder, som har ret til kompensation.

Derudover havde gennemgangen til formål at vurdere, om processen er robust og nøjagtig, således at kunderne får udbetalt den korrekte kompensation.

For at foretage denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation vedrørende kompensationsprocessen, kontrolprocedurerne for processen og statistik over gennemførte udbetalinger.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremlægge følgende dokumentation:

Fremlagt dokumentation

"Payout Playbook" – procesdokument, der beskriver, hvordan udbetaling af kompensation foregår, herunder roller og ansvarsområder

Beskrivelse fra banken vedrørende udbetalingsprocessen – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-off mødet med uvildig undersøgelse og "Deep dive" session med emnet udbetalingsproces og kundekommunikation

Procedure for behandling af kundeklager

Statistik over kommunikation og betalinger pr. 25. november 2024

Data vedrørende brev- og betalingsfiler til stikprøvekontrol af kundekommunikation og udbetalingsproces

Udbetalings- og kommunikationsplan for 2024, herunder antal behandlede kunder

Kompensations- og kundekommunikationsplan for 2025

Møder

Oplægsholdere

Kick-off møde for uvildig undersøgelse – "**Payout process**"

- PMO lead i Debt Collection DK Remediation-programmet

"Deep dive" session om udbetalingsprocessen og kundekommunikation, herunder kvalitetskontrol og manuel behandling

- PMO lead i Debt Collection DK Remediation-programmet

Uafhængig verificering

Den uafhængige verificering blev udført ved manuelt at gentage den kontrol, banken havde foretaget af stikprøvedataene for brev- og betalingsfiler. Her blev det valideret, at datapunkterne var konsistente på tværs af kilder, som beskrevet i *afsnit 4.4.5.1*, for en stikprøve på ti kunder.

Formålet med verificeringen var at kontrollere, at indholdet i brev- og betalingsfilen stemte overens. Den uafhængige verificering og resultatet heraf er beskrevet i detaljer i *afsnit 4.4.4*.

4.4.5.3. Konklusion om efterlevelse af delkomponent

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret efterlevelse af delkomponent 5.4 i relation til processer og kontroller vedrørende udbetaling af kompensation. Den uvildige undersøger har ikke været i stand til at evaluere resultatet og overvågningen af de kompensationsudbetalinger, der er behandlet efter den 1. april 2025.

Den uvildige undersøger har vurderet de processer og kontroller, der anvendes i forbindelse med udbetaling af kompensation til kunderne. Den uvildige undersøger har ikke fundet tegn på, at disse processer eller kontroller ikke er tilstrækkelige til at sikre, at kunder, der har ret til kompensation, bliver identificeret korrekt og får den rette kompensation. Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- Bankens procesbeskrivelse i Payout Playbook skitserer efter den uvildige undersøgers opfattelse en forståelig og fuldstændig trinvis proces
- De anvendte kontroller reducerer på passende vis risikoen for, at kunderne får tilbagebetalt forkerte beløb eller modtager forkerte oplysninger. Resultatet af den uafhængige verificering understøtter denne vurdering, da oplysningerne fra betalingsfilerne, brevfilerne og de faktiske breve stemte overens i alle de 10 sager, der blev udvalgt
- De manuelle undersøgelsesprocesser, der har til formål at etablere kontakt med en kunde i tilfælde af mislykket betaling, understøtter yderligere, at banken træffer passende tiltag for at sikre, at kunderne identificeres og kompenseres korrekt
- Den fastlagte procedure for eventuelle genberegninger og kompensation for indirekte tab styrker bankens indsats for at sikre, at kunderne modtager den kompensation, som de har ret til
- De udbetalinger, der er gennemført pr. 1. april 2025, viser, at processen fungerer godt, idet 93 % af de forsøgte udbetalinger til kundernes konti er gennemført med succes.

Sammenfatning af underliggende vurderinger og konklusioner

Sammenfattende viser de processer, der er beskrevet i Payout Playbook, en velfungerende rækkefølge af handlinger, der understøttes af kontroller og tiltag, som på tilfredsstillende vis reducerer risikoen for, at kunder får forkert kompensation eller fejlagtige oplysninger. Den uvildige undersøger finder, at de indførte kontroller sikrer, at oplysningerne i betalingsfilen stemmer overens med brevfilen, og at de breve, der udsendes til kunderne, er korrekte. Brugen af standardiserede Excel-skabeloner giver sikkerhed for, at risikoen for manuelle fejl er minimal.

Denne vurdering understøttes yderligere af resultatet af en uafhængig verificering, hvor oplysningerne i betalingsfilen, brevfilen og kundebrevet var ens for hele stikprøven. Tilgangen til og resultatet af den uafhængige verificering er beskrevet nærmere i *afsnit 4.4.4*. Desuden reducerer de kontroller, der udføres på kunde-ID'er for at sikre, at kunden er omfattet af udbetalingen, risikoen for udførelse af forkerte betalinger.

Bankens tilgang med at standse al behandling af filer, hvis kvalitetssikringsprocessen afslører uoverensstemmelser, og genstarte produktionen af betalingsfiler og breve, er efter den uvildige undersøgers opfattelse passende til at mindske risikoen for systematiske fejl, der påvirker hele betalingsbatches. Disse processer understøtter dermed efterlevelse af delkomponent 5.4.

De overvågnings- og indberetningsprocedurer, der er beskrevet i Payout Playbook, giver sammen med den manuelle behandling af sager, hvor betalinger og breve ikke er blevet leveret, yderligere sikkerhed for, at banken arbejder for og har implementeret tilstrækkelige tiltag til at sikre, at kompensationsbeløbene når frem til kunderne. Desuden er den løsning, hvorved midlerne, hvis alle forsøg på at refundere kunden mislykkes, indsættes på en individuel kundekonto, hvor der ikke opkræves gebyrer, og hvor der tilskrives standardkontorente i over 20 år, efter den uvildige undersøgers opfattelse både betryggende og til fordel for kunden. Fra et juridisk perspektiv vurderer den uvildige undersøger, at banken med denne tilgang har gjort alt, hvad der med rimelighed kan forventes, for at opfylde sine forpligtelser over for kunderne og informere dem herom, hvilket ligeledes understøtter efterlevelse af delkomponent 5.4.

Den fastlagte procedure for eventuelle genberegninger på kundernes anmodning samt muligheden for kompensation for indirekte tab styrker indsatsen for at sikre, at kunderne modtager den kompensation, de har ret til, ud over de direkte tab, som banken har beregnet. Den uvildige undersøger anser denne tilgang for at være betryggende og til fordel for kunden, hvilket ligeledes understøtter efterlevelse af delkomponent 5.4.

De statistikker, der er fremlagt vedrørende kompensation pr. 1. april 2025, viser, at bankens udbetalingsprocesser har været effektive i forbindelse med de kunder, der er behandlet i disse udbetalingsbatches, og at der er opnået en succesrate på 93 %. Statistikkerne viser endvidere, at banken har implementeret en proces, der understøtter efterlevelse af delkomponent 5.4. Den uvildige undersøger bemærker dog, at succesraten for udbetaling kan være påvirket af karakteren af de enkelte sager i de specifikke kundebatches, hvilket kan påvirke antallet af gennemførte udbetalinger i efterfølgende batches (*Tabel 57*). Den uvildige undersøger har ikke været i stand til at evaluere resultatet og overvågningen af de kompensationsudbetalinger, der er behandlet efter den 1. april 2025.

4.4.6. End-to-end-test

4.4.6.1. Foranstaltninger truffet af den uvildige undersøger

For yderligere at vurdere de processer, som banken har anvendt til at identificere og godtgøre de kunder, der har ret til kompensation, foretog den uvildige undersøger en omfattende end-to-end-test af en stikprøve på fem kundesager. Formålet med verificeringen var ikke at teste en statistisk signifikant stikprøve og validere beregningerne, men at dokumentere, at den samlede proces for datahåndtering, kompensationsberegning og kundekommunikation fungerer. I disse tilfælde validerede den uvildige undersøger bankens tilgang til datahåndtering således, at de beregnede kompensationsbeløb enten var nøjagtige eller konservative til fordel for kunden, og at de beregnede beløb i sidste ende blev afspejlet i de udbetalinger, der blev foretaget, og meddelt i de breve, som kunderne modtog.

End-to-end-test af tilbagebetalingsprocessen

Den uvildige undersøger anmodede banken om at fremlægge stikprøvedata for fem kunder, så der kunne foretages en komplet end-to-end-test af tilbagebetalingsprocessen. Den uvildige undersøger gentog følgende trin for hver af de fem kunder:

- Tilgang til datahåndtering og validering af, at kildedataene er korrekt repræsenteret i de databaseskemaer, der anvendes til kompensationsberegning, herunder at sikre, at ingen data går tabt, som beskrevet i afsnit 4.4.3.2
- Validering af, at de beregnede kompensationsbeløb var korrekte eller konservative til fordel for kunden, som beskrevet i afsnit 4.4.2.2
- En validering af, at indholdet i brevfilerne, brevene og betalingsfilen svarer til det beregnede kompensationsbeløb og er ens i de forskellige filer. Det blev også valideret, at de kundedata, der var anført i brevene, var korrekte, som beskrevet i afsnit 4.4.4.2

4.4.6.2. Konklusion af resultatet af den uafhængige verificering

De fremlagte prøvedata for alle fem kunder viser, at alle transaktioner i kildefilerne var til stede i Raw-skemaet med de samme oplysninger, hvilket viser, at kildedataene er blevet indlæst korrekt. Derudover var antallet af og det samlede transaktionsbeløb pr. kunde ens i Raw-skemaet og Core-skemaet, hvilket bekræfter, at oplysningerne blev bibeholdt efter databehandlingen.

Ved sammenligning af beregninger af overopkrævning, tidsskompensation og skattekompensation med bankens beregninger fandt den uvildige undersøger, at dens beregningsresultater i alle tilfælde var identiske med eller lavere end bankens. Dette indikerer, at banken har beregnet kompensationsbeløbene mere konservativt til fordel for kunden. Beregningsresultatet kan ses i Tabel 59.

Tabel 59: Sammenligning af beregningsresultat fra banken og den uvildige undersøger ("IR")

Kunde	Overopkrævning		Tidsskompensation		Skatte-kompensation		Samlet kompensation	
	Bank	IR	Bank	IR	Bank	IR	Bank	IR
1								
2								
3								
4								
5								

Desuden stemte disse beløb, sammen med andre datapunkter, nøjagtigt overens med oplysningerne i brevfilerne, betalingsfilerne og de udsendte kundebreve for alle fem stikprøver. For alle brevene var kundernes navne korrekt angivet i kundebrevene, og banken havde identificeret en adresse og en konto til udbetaling. En oversigt vises i Tabel 60 og Tabel 61.

Tabel 60: Kompensationsbeløb i brev, brevfil og betalingsfil

Kunde	Brev	Brevfil	Betalingsfil
1			

2				
3				
4				
5				

Tabel 61: Verificering af kundebreve

Kunde	Korrekt navn angivet i brevet	Adresse identificeret	Kontonummer identificeret
1	Ja	Ja	Ja
2	Ja	Ja	Ja
3	Ja	Ja	Ja
4	Ja	Ja	Ja
5	Ja	Ja	Ja

Sammenfattende har den uvildige undersøger ikke fundet nogen uoverensstemmelser i den samlede udbetalingsproces for de undersøgte kunder, hvilket understøtter efterlevelse af påbud nr. 5 og yderligere bekræfter konklusionerne i *afsnit 4.4.2*.

4.5. Ressourcer

Ressourcer

Om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i projektet

4.5.1. Oversigt over bankens foranstaltninger

Banken transformerede det manuelle remedieringsprojekt, der kørte i perioden 2020-2022, til det nuværende format, Debt Collection DK Remediation-programmet ("Programmet"), i 2. kvartal 2023. På det tidspunkt udvidede banken antallet af ressourcer til remediering og inddrog ekstern ekspertise inden for jura, datamodellering og gældsinddrivelse.

Programmets primære fokus var at implementere en Pause i den aktive gældsinddrivelse, identificere systematiske issues i bankens gældsinddrivelsesprocesser, finde de kunder, der potentielt er berørt af disse issues, kompensere de berørte kunder og udforme kundekommunikation i forbindelse med remediering. Desuden har Programmet til formål at sikre, at banken kan genoptage sine gældsinddrivelsesaktiviteter på baggrund af et tilfredsstillende og velfungerende set-up, der tager højde for alle nødvendige foranstaltninger til at eliminere risikoen for systematiske fejl.

Programstyring

Programmets styringsstruktur omfatter aktiv deltagelse fra den øverste ledelse i både Executive Committee og Operational Steering Committee, som mødes en gang om måneden. Extraordinary Steering

Committees indkaldes efter behov. Derudover understøttes Programmet af ugentlige udvalgsmøder (herunder Program Status-, Bilateral Check-ins- og Stream-møder), en månedlig opdatering til alle deltagere i Programmet og kvartalsvise Dependency Planning Sessions.

Programmet er opdelt i ni arbejdsområder, i banken kaldet: Data and Analysis, Payout and Manual Remediation, Manual Recalculation, Customer Communication, Restart, Legal, Divested Portfolio, Regulatory Information, and Liaison Office samt en projektledelseskontrol. Interessenter fra forskellige driftsområder i banken, herunder Debt Collection Services, Credit Services, Debt Management Remediation og 2nd Line of Defence, er også involveret i Programmet.

Programmets arbejdsområder og tildeling af ressourcer vurderes og godkendes hvert kvartal af den øverste ledelse. I planlægningsfasen skal hvert område udfylde en foruddefineret skabelon med følgende oplysninger for næste kvartal:

- Beskrivelse af arbejdsområdets omfang
- Arbejdsområder, der afhænger af hinanden, herunder interne, eksterne, sekventielle og tværfunktionelle afhængighedsforhold
- Risici i arbejdsområder
- Kriterier for afslutning af arbejdsområder (f.eks. "Alle potentielt berørte kunder er identificeret, og for disse kunder er overopkrævningen beregnet ...")

Desuden bliver hvert område bedt om at definere de vigtigste fokusområder og opstille en liste over de vigtigste leveringer for det kommende kvartal, herunder tidsfrister, og udarbejde en tidsplan. Dette danner grundlag for vurdering af ressourcebehovet. Der skal også tilvejebringes en liste over ressourcer med angivelse af den rolle og tid, der er tildelt hver enkelt ressource.

I december 2023 offentliggjorde Group Internal Audit en rapport, der evaluerede styringsrammerne for Debt Collection DK Remediation-Programmet med det formål at fastslå, om Programmet var styret således, at det kan afhjælpe de mangler, der blev konstateret i gældsinddrivelsesprocessen. Rapporten fandt ingen hindringer og konkluderede, at kontrolsystemet var tilfredsstillende, hvilket bekræftede, at Programmet var styret således, at det kan remediere de konstaterede mangler.

Ressourcer

Før Programmets oprettelse var 40⁶⁹ medarbejdere involveret i det manuelle remedieringsprojekt, der kørte fra 2020 til første kvartal af 2023. Efter Programmets formelle oprettelse i 2023 øgede banken sine ressourcer, så tildelingen af ressourcer afspejlede dens opfattelse af omfanget og kompleksiteten af de identificerede issues. Det maksimale antal medarbejdere involveret i Programmet på samme tidspunkt har været 36 eksterne og 54 interne medarbejdere⁷⁰.

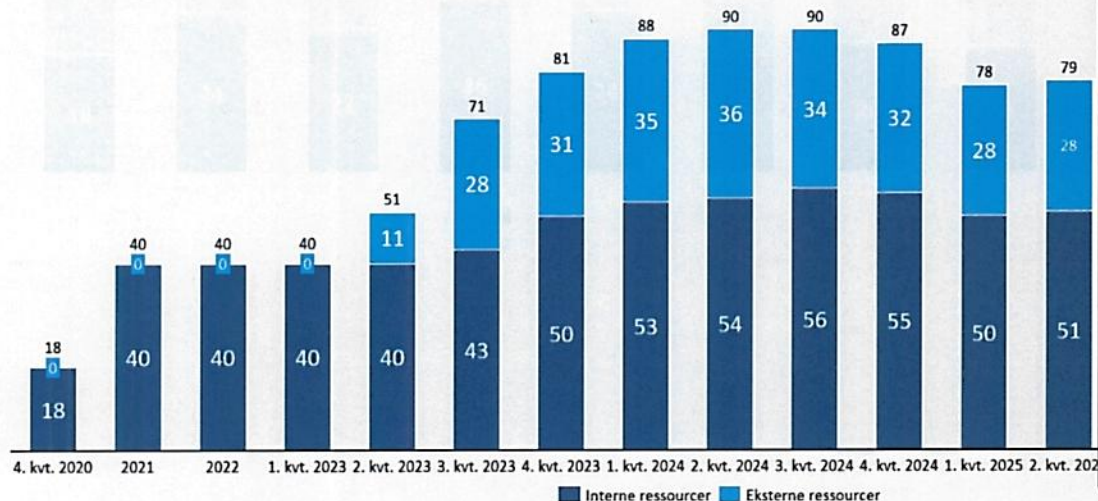
I første kvartal af 2025 var der 55 interne og 28 eksterne medarbejdere involveret i Programmet, og derudover har flere drifts i banken været involveret i Programmet. En oversigt over antallet af ressourcer, der er involveret i Programmet, kan ses i *Figur 31*.

⁶⁹ 18 medarbejdere var involveret i 4. kvartal 2020, men antallet af ressourcer steg til 40 i løbet af 2021.

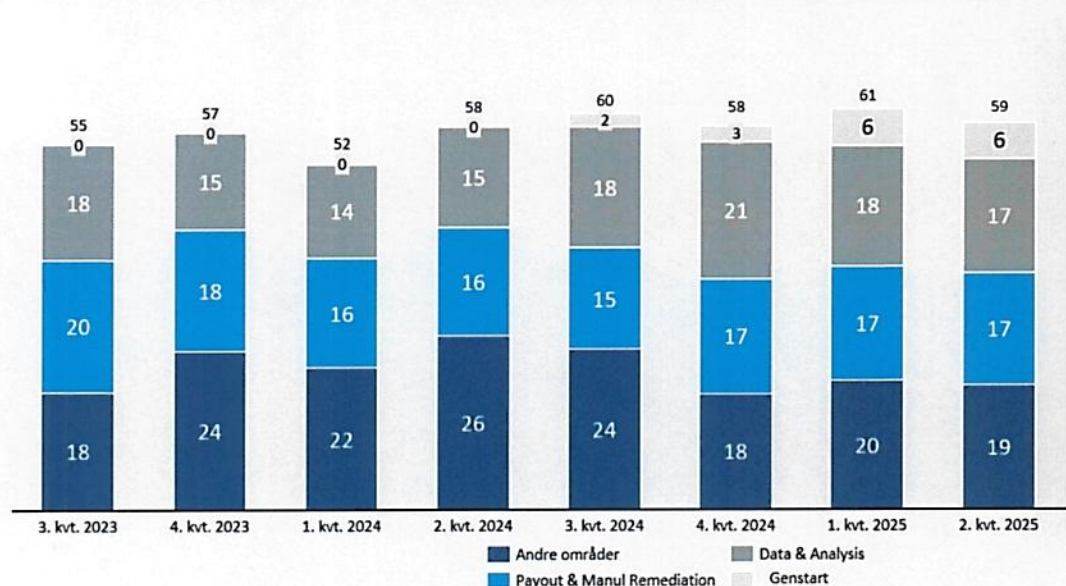
⁷⁰ Antal medarbejdere, der er involveret i Programmet, hvilket ikke svarer til antal fuldtidsansatte.

Pr. 1. april 2025 var 60,6 FTE'er aktivt engageret i Programmet, og i alt var 157 medarbejdere og 28 eksterne leverandører involveret i Programmet, som vist i Figur 32 og Figur 33.

Figur 31: Programressourcer over tid (antal medarbejdere, 4. kvartal 2020 til 3. kvartal 2025)

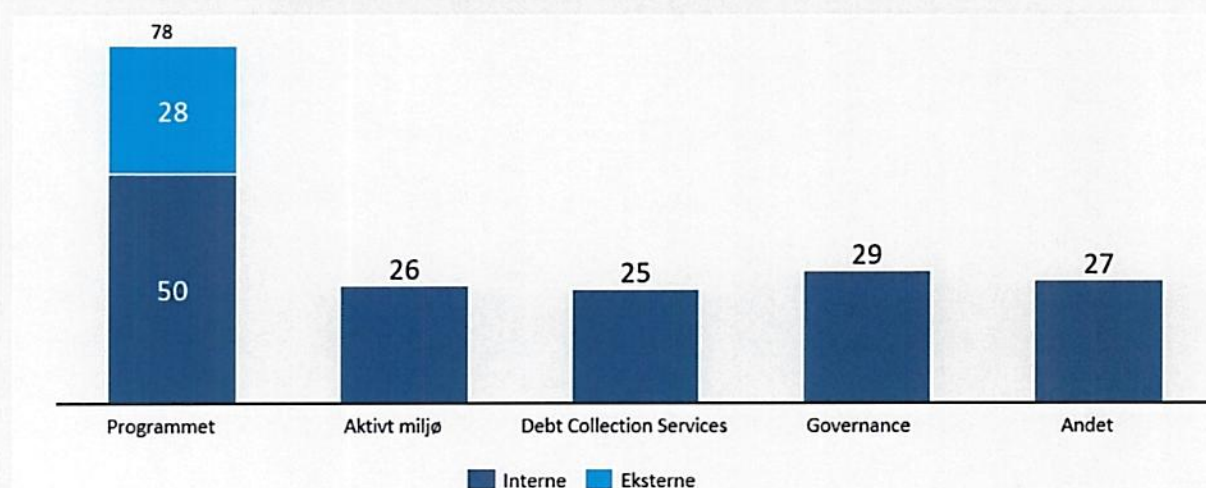


Figur 32: FTE pr. Programområde⁷¹ (fuldtidsækvivalenter, 3. kvartal 2023 til 3. kvartal 2025)



⁷¹ "Andre områder" er Programme Management, PMO, Communication, Regulatory Information & Liaison Office, Divested Portfolio, Manual Recalculation, Legal, Business Banking, Manual QA, Monitoring & control. Nogle af disse områder eksisterede i begyndelsen af perioden, men findes ikke længere, da de er blevet slået sammen med andre områder eller lukket.

Figur 33: Medarbejdere involveret i Debt Collection Remediation (antal medarbejdere, 1. kvartal 2025)



Banken havde Program-ressourcer på i alt 60,0 FTE i 1. kvartal 2025 og planlægger at have Program-ressourcer på i alt 58,5 FTE i starten af 2. kvartal 2025 sammenlignet med 57,8 FTE i 4. kvartal 2024, se *Figur 32*. De planlagte ændringer vedrører hovedsagelig tilføjelse af yderligere ressourcer til Genstart og andre områder i Programmet, reduktion af Data and Analysis-området, da størstedelen af forløbet med vurdering af overopkrævning er afsluttet, samt reduktion af antallet af ressourcer, der er afsat til PMO og Liaison Office. Banken har vurderet ressourcebehovet for de kommende aktiviteter i 2025, der kræver manuel behandling, se *Tabel 62*.

Tabel 62: Oversigt over vurdering af ressourcer til manuelle behandlingsaktiviteter, der starter op eller allerede er i gang i 1. kvartal 2025

Aktivitet	Ressourcemæssige implikationer	Vurderingsgrundlag
Kvalitetssikring og implementering af udbetalinger/udsendelse af breve	De nuværende ressourcer vurderes at være tilstrækkelige	- Den tid, der er brugt på kvalitetssikring og implementering, er uafhængig af størrelsen af udbetalingsbatches - Implementering af udbetalinger er planlagt, så der er tilstrækkelig tid til at foretage kvalitetssikring og implementering - Teamet er fleksibelt og kan omfordele ressourcerne, hvis det er nødvendigt
Forberedelser/anvendelse af hybridmodellen	Ressourcebehov afventer estimering	Der udvikles i øjeblikket en hybrid modelramme, og den manuelle

(anvendes til beregning af overopkrævning i sager med manglende datapunkter/lav datakvalitet, eller hvis det genberegne kompensationsbeløb overskrider en fastsat grænse)		dataindsamling forventes at begynde i april 2025 • Det forventes, at [REDACTED] kunder skal behandles i henhold til den hybride tilgang. • Banken har foretaget en foreløbig vurdering på grundlag af indledende test og evaluering af sagernes kompleksitet og skønner, at en medarbejder kan behandle [REDACTED] om dagen • Banken har derfor besluttet at afsætte [REDACTED] til den manuelle dataindsamling fra april 2025 for at sikre, at målet for udbetalte/informeret kunder for 2025 nås • Behovet for ressourcer vil blive vurderet regelmæssigt for at sikre, at der afsættes tilstrækkelige ressourcer
Special & Exempted Cases – genberegning	• De nuværende ressourcer vurderes at være tilstrækkelige	• Genberegningen og "four-eye" kontrollen udføres af Payout & Manual Recalculation-teamet, og "six-eye" kontrollen udføres af Debt Management Quality Assurance-teamet
Kontroller til Genstart	• Ressourcebehov afventer estimering	• Aktiviteterne i 1. kvartal 2025 i forbindelse med Genstart fokuseres på forberedelserne til fase 1 af Genstarten • Når kontrollerne er udarbejdet, vil banken vurdere den tid, der er nødvendig for at gennemføre kontrollerne, og derefter vurdere behovet for ressourcer til at imødekomme tidsfristerne for Genstart

Kompetencer

Efter Programmets start i 2023 har banken fokuseret på at sikre, at medarbejderne i Programmet har de nødvendige kompetencer til at skabe fremdrift i Programmet. Derfor blev der udnævnt en øverste chef som Head of Debt Collection DK Remediation-Programmet, der har det overordnede ansvar for fremdrift

og håndtering af den øgede kompleksitet. Det team, der tidligere var ansvarlig for manuel genberegning, Debt Collection Remediation Services ("DCRS"), blev integreret i Programmet sammen med relevante SME'er fra Debt Collection Services, Debt Management, Group Compliance, Group Legal og Group Credit Risk Control.

Banken hyrede et eksternt advokatfirma til at yde juridisk rådgivning vedrørende gældsinddrivelses- og civilretlige forhold samt til at sikre, at juridiske forhold blev behørigt adresseret i kommunikationen med kunder og tilsynsmyndigheder. Derudover gjorde banken brug af bistand fra et eksternt konsulentfirma til at bistå med implementeringen af den datadrevne tilgang. Formålet med at inddrage et eksternt konsulentfirma var at udnytte deres ekspertise inden for datamodellering og udvikling af en remedieringstilgang, da de tilførte ressourcer havde erfaring fra flere store remedieringsprojekter, gældsinddrivelsesremediering og dialog med myndigheder og Finanstilsynet.

Banken har erkendt risikoen ved at være afhængig af nøglemedarbejdere og har truffet tiltag til at mindske disse risici. Eksempler herpå er vidensdeling mellem Program-områder på ugentlige møder, en Program-ledelseskontrol, der skal dokumentere Program-aktiviteter, oprettelse af en juridisk arbejdsgruppe, der skal minimere risici i forhold til afhængighed af juridiske nøglemedarbejdere, og indkaldelse af medlemmer af Steering Committee til forberedende møder forud for møder i Steering Committee, når det anses for relevant. Derudover afholdes der hvert kvartal workshops for at mindske risici ved afhængighed og understøtte fremdriften i Programmet.

Derudover bad den uvildige undersøger banken om at redegøre for den aflønningsmodel, der blev anvendt for eksterne konsulenter i Programmet, og om aflønningsmodellen kunne give anledning til interessekonflikter. Banken bekræftede, at Programmets aflønningsmodel for eksterne konsulenter, er baseret på faktisk tids- og materialeforbrug, og at banken ikke mener, at aflønningen giver anledning til interessekonflikter.

4.5.2. Foranstaltninger truffet af den uvildige undersøger for at undersøge efterlevelse af påbud

De foranstaltninger, som banken har truffet for at afsætte tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet, og at kunderne får kompensation inden for en rimelig tidsramme, er blevet undersøgt gennem en dokumentgennemgang.

Dokumentgennemgang

Formålet med dokumentgennemgangen var at validere, at banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i projektet, så kunderne bliver kompenseret inden for en rimelig tidsramme. Dette omfattede en vurdering af, om banken har etableret en passende styringsstruktur og sikret, at de nødvendige kompetencer og kvalifikationer er til rådighed. Derudover var formålet at bekræfte, om ressourceplanerne for den kommende periode, der strækker sig ind i 2. kvartal 2025 og frem, er tilstrækkelige til at sikre den nødvendige fremdrift.

For at foretage denne vurdering anmodede den uvildige undersøger om dokumentation for de ressourcer, der var afsat til Debt Collection DK Remediation-Programmet, og planerne for fremtidige ressourcer.

Banken imødekom denne anmodning ved at fremlægge følgende dokumentation:

Fremlagt dokumentation	
Beskrivelse fra banken af de ressourcer, der er afsat til Debt Collection DK Remediation-Programmet – som angivet i præsentationsmaterialet fra kick-off mødet vedrørende den uvildige undersøgelse og "Deep dive" session med emnet ressourcer	
Et Excel-dokument med FTE og antal medarbejdere pr. arbejdsområde i Debt Collection DK Remediation-Programmet, herunder specifikation af antallet af interne og eksterne ressourcer	
Skabeloner, der anvendes til planlægning af arbejdsforløb og "bottom-up"-estimering af ressourcebehov for Debt Collection DK Remediation-Programmet	
Dokumentation for planlægningen for 4. kvartal for Data and Analysis-området, herunder forslaget for 1. kvartal 2025, der viser den eksterne support til Debt Collection DK Remediation-Programmet	
Programmets status rapportering	
Ressourceoverslag for 2. kvartal 2025	
Opdaterede data vedrørende ressourcer for 1. kvartal 2025	
Ressourceoverslag for manuel behandling af aktiviteter, herunder den hybride model	
Møder	Oplægsholdere
Kick-off møde for uvildig undersøgelse – "Resources"	Head of Debt Collection DK Remediation-Programmet
"Deep dive" session om emnet ressourcer	PMO-leder af Debt Collection DK Remediation-Programmet

4.5.3. Den uvildige undersøgelsers vurdering af, om banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til remedieringsprogrammet

Sammenfatning af konklusionen

- Den uvildige undersøger har verificeret, at banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet.

Den uvildige undersøger er af den opfattelse, at banken har afsat tilstrækkelige ressourcer til at sikre den nødvendige fremdrift i projektet, herunder rettidig kompensation til kunderne. Denne vurdering understøttes af følgende observationer:

- Den øverste ledelses deltagelse i Programme Steering Committees understøtter i høj grad et tilstrækkeligt engagement fra de ledende interessenter vedrørende fremdrift. Derudover understøtter konklusionerne fra Group Internal Audit-rapporten, at Programmet har en velfungerende styringsstruktur

- Det nuværende antal fuldtidsækvivalenter (FTE'er), der er afsat til Programmet, synes - i kombination med støtte fra andre afdelinger i banken - at være tilstrækkeligt til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet
- De foranstaltninger, der er truffet for at sikre relevante kompetencer og kvalifikationer, såsom inddragelse af ekstern bistand med specifik ekspertise, underbygger yderligere, at banken har afsat passende ressourcer til at opnå den nødvendige fremdrift
- Processen til estimering af ressourcebehov er efter den uvildige undersøgers opfattelse hensigtsmæssig, da de hyppigt foretagne "bottom-up"-ressourceskøn baseret på kommende aktiviteter og milepæle understøtter en ressourceallokering, der kan sikre den nødvendige fremdrift
- Bankens planer for ressourceallokering for den kommende arbejdsperiode, der strækker sig ind i 2. kvartal 2025 og frem, er efter den uvildige undersøgers tilstrækkelige til at understøtte de vigtigste aktiviteter. Den uvildige undersøger understreger vigtigheden af fortsat evaluering som følge af de adskillige aktiviteter, der kræver en høj grad af manuelt arbejde, men ser ingen grund til, at bankens eksisterende processer ikke skulle gøre det muligt at foretage de nødvendige justeringer af ressourcer.

Sammenfatning af underliggende vurderinger og konklusioner

Med oprettelsen af Debt Collection DK Remediation-Programmet har banken sat større fokus på at remediere identificerede issues og udbetale kompensation til kunder, der har ret til kompensation, og har øget indsatsen for at dette kan ske rettidigt. I forbindelse hermed har banken også afsat flere ressourcer til Programmet med 61 FTE i 1. kvartal 2025. Derudover understøtter andre afdelinger i banken med aktiviteter, der falder inden for Programmets område, såsom justering af fordringer i Special & Exempted Cases. Den uvildige undersøger anser disse tiltag for tilstrækkelige til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet samt rettidig udbetaling af kompensation til kunderne. På baggrund af bankens vurdering beskrevet i *Tabel 62* er den tid, der bruges på kvalitetssikring og implementering, uafhængig af størrelsen af udbetalingsbatches, og de nuværende ressourcer er tilstrækkelige til at understøtte dette. Efter den uvildige undersøgers opfattelse gør niveauet af ressourcer det muligt at udbetale rettidig kompensation af kunderne i henhold til den tidsramme, der er beskrevet i *afsnit 4.4.5.1*. Desuden mener den uvildige undersøger ikke, at arbejdet ville kunne udføres væsentligt hurtigere ved at tilføre yderligere ressourcer.

De tiltag, som banken har truffet for at sikre relevante kompetencer og kvalifikationer via ekstern bistand inden for det specifikke kompetenceområde og den ekspertise, der er nødvendig for de aktuelle opgaver, understøtter efter den uvildige undersøgers vurdering yderligere bankens evne til at opnå den nødvendige fremdrift. Derudover understøtter deltagelsen af den øverste ledelse i både Operational Committee og Executive Steering Committee i høj grad, at Programmet har et tilstrækkeligt niveau af involvering af ledende interessenter, som kan understøtte fremdriften og, hvis det er nødvendigt, eskalere behovet for yderligere ressourcer. Desuden understøtter konklusionerne fra Group Internal Audit-rapporten om programstyring, at Programmet har en velfungerende styringsstruktur.

Den uvildige undersøger vurderer, at den tilgang, der anvendes til at estimere behovet for ressourcer, er passende til at sikre den nødvendige fremdrift i Programmet. Anvendelse af en "bottom-up"-

estimeringsmetode for de ressourcer, der er nødvendige for at nå specifikke milepæle inden for hvert område, understøtter fastsættelsen af rimelige ressourceestimer. De skabeloner, der anvendes til dette, viser, at relevante faktorer tages i betragtning og dokumenteres, såsom afhængighed mellem arbejdsområder, risici og afslutningskriterier for hver milepæl, og at evalueringen af det kvartalsvise ressourcebehov giver fleksibilitet og gør det muligt at foretage relativt hurtig forøgelse af ressourcerne, hvis det anses for nødvendigt.

Bankens planer for den kommende arbejdsperiode, 2. kvartal 2025 og frem, anses for at være tilstrækkelige til at understøtte de vigtigste aktiviteter. Med et stort set tilsvarende ressourceniveau for 2. og 3. kvartal som for 1. kvartal 2025 skaber banken tillid til, at den er godt rustet til at gennemføre de aktiviteter, der er planlagt for de kommende kvartaler, herunder, men ikke begrænset til, forberedelser til Genstarten, manuelle genberegninger og endelige metodiske udviklinger og udbetalinger. Bankens planlagte tilgang til vurdering af ressourcer til hybridmodel len samt til kontrol af Genstarten (se *afsnit 1.2.4*) er efter den uvildige undersøgers mening passende, da disse vil blive estimeret "bottom-up" på grundlag af den tid, der kræves for at foretage en genberegning/kontrol. Vedrørende anvendelse af hybridmodellen har banken anslået, at der kan behandles [REDACTED] pr. FTE-dag. Med de [REDACTED], der er afsat fra april 2025, vil det derfor tage banken [REDACTED] at behandle [REDACTED], hvilket understøtter bankens planer om, at genberegningen af størstedelen af de sager, der kræver en hybrid tilgang, vil være afsluttet [REDACTED].

Den uvildige undersøger vurderer dog, at der vil være et stigende behov for manuel sagsbehandling i forbindelse med aktiviteter, der også påbegyndes i 2. og 3. kvartal 2025, især i de senere faser af Genstarten, hvor behovet for kontrol stiger i takt med antallet af sager. Derfor understreger den uvildige undersøger, at det er vigtigt, at banken løbende vurderer behovet for ressourcer og fortsat fokuserer på at sikre den nødvendige fremdrift. Den uvildige undersøger kan dog ikke se nogen grund til, at bankens eksisterende processer ikke skulle gøre det muligt at foretage den nødvendige tilpasning af ressourcer, der kan sikre den fortsatte fremdrift i 2025.

Desuden bekræftede banken, at de eksterne konsulenter, der er involveret i Debt Collection DK Remediation-Programmet, aflønnes efter tids- og materialeforbrug. Den uvildige undersøger mener, at dette er standard for denne type opgaver, og mener ikke, at aflønningsmodellen vil medføre en interessekonflikt.

Bilag

A.1. Anmodninger om data indsendt af den uvildige undersøger

I starten af projektet etablerede banken et datarum for at lette udvekslingen af oplysninger mellem den uvildige undersøger og banken. Banken har desuden uploadet indledende dokumentation vedrørende remedieringsprogrammet. Via datarummet kunne den uvildige undersøger stille afklarende spørgsmål vedrørende den fremsendte dokumentation og anmode om yderligere materiale. Alle anmodninger blev registreret i datarummet, hvilket gav et overblik over den dokumentation, som den uvildige undersøger havde anmodet om, samt bankens svar. *Tabel 63* giver et overblik over de indsendte anmodninger.

Tabel 63: Oversigt over anmodninger om data indsendt af den uvildige undersøger

Område	Anmodning om data	Modtaget dokumentation/information	Tilfredsstillende dokumentation
Generelt/intro-duktion	Statistik over det samlede antal sager	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Generelt/intro-duktion	RFI-svar til Finanstilsynet i april	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Generelt/intro-duktion	IA-resultater vedrørende inddrivelse på koncernplan	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Generelt/intro-duktion	Status for Debt Collection DK Remediation-programmet	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Generelt/intro-duktion	Liste over oplægsholdere under kick-off dagene og dybdegående møder	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Generelt/intro-duktion	Beskrivelse af de omfattede kunder, og hvilke kriterier der afgør, om en kunde er omfattet eller ikke omfattet af påbud fra Finanstilsynet og den uvildige undersøgelse	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Generelt/intro-duktion	Opdateret statistik pr. skæringsdatoen for nye oplysninger (1. april 2025) over antallet af kunder, hvor der potentielt er sket overopkrævning, antallet af Special og Exempted Cases samt statistik over udbetalinger/udsendte breve	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Generelt/intro-duktion	Bekræftelse af de faktuelle oplysninger, som den uvildige undersøger har medtaget i rapporten	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja

Identifikation af issues	Revisionsspor for afsluttede issues, herunder dokumentation for vurderingen	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Identifikation af issues	Dokumentation for issues, der er vurderet til ikke at være omfattet af undersøgelsen, herunder dokumentation for vurderingen.	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Identifikation af issues	Dokumentation for analyse af Liste over typiske fejl i banksektoren, herunder dokumentation for vurderingen.	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Identifikation af issues	Liste over issues, der følges i Programmet	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Identifikation af issues	Bekræftelse af antallet af issues fra Listen over typiske fejl i banksektoren, der er blevet forelagt Steering Committee	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Identifikation af issues	Yderligere oplysninger om identifikation af de oprindelige 25 issues, herunder hvordan de blev identificeret/opdaget, og de processer, der blev anvendt til at identificere dem	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Identifikation af issues	Yderligere oplysninger om identifikation af issue nr. 35 og nr. 36	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Indledende anmodning om data inden undersøgelsens start	Procedurer og anden relevant dokumentation for vurdering af efterlevelse af påbud 1, 2 og 5 samt for vurdering af tilstrækkelig ressourceallokering	• Præsentationsmateriale for kick-offmøde – dag 1 og 2 • Finanstilsynets påbud af 26. september 2023 • Nordeas svar til Finanstilsynet af 1. december 2023 • Finanstilsynets påbud af 23. april 2024 • Rammer og program for møde vedrørende Debt Collection	Ja

		DK Remediation-programmet • Plan for 4. kvartal, Operational SteerCo 19. september • GIA-rapport af 19. december 2023 • DCA-instruks af 22. maj 2023 • DCA-instruks af 26. maj 2023 • DCA-instruks af 12. juni 2023 • DCA's bekræftelser vedrørende sager, der er trukket tilbage pr. 24. november 2023 • DCA-instruks af 29. november 2023 • DCA 1's bekræftelse af, at de civile retssager er trukket tilbage • SteerCo's beslutning om plan for Genstart af aktiv inddrivelse af 5. december 2023 • 2 LoD-anbefalinger i rapport af juli 2023 • 31 Fact Packs • 31 juridiske notater • Udbetalingsplan (procedure for	
--	--	---	--

		udbetaling af kompensation) • Procedure for behandling af kundeklager • Brevkontrol for kvalitetssikring i C1- udbetalingsbrev • C1- udbetalingsbrev af 24. juni 2024 • C2- udbetalingsbrev af 25. september 2024	
Introduktion	Opdatering af organisatoriske ændringer, der berører DCS-afdelingen	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2		Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Serviceaftaler med DCA'er	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Det præcise antal Special/Exempted Cases	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Det præcise antal tilbagetrukne retssager	Banken henviste til e- mailkorrespondance mellem banken og DCA'erne	Den uvildige undersøger anser ikke denne dokumentation for at være optimal og ville gerne have modtaget en intern undersøgelse af antallet af sager, men mener, at dokumentatione n er tilstrækkelig,

			efter at banken skriftligt har bekræftet, at den uvildige undersøger har udlagt tallene i e-mailkorrespondancen korrekt.
Påbud 1 og 2	Yderligere oplysninger, der dokumenterer tilbagetrækning af retssager	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Banken fremlagde et uddrag fra de civile retlige domstoles onlineportal, der viste, at der ikke var nogen verserende civile retssager, hvor banken var part, og som vedrørte gældsinddrivelse. Derudover fremlagde banken resultatet af den stikprøvekontrol, der blev foretaget af 13 fogedretssager, som bekræftelse på, at de var blevet trukket tilbage.
Påbud 1 og 2	Standardprocedure for behandling og justering af Special & Exempted Cases	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Oplysninger om forholdet til DCA'er, herunder hvordan oplysninger videregives, og samspillet mellem dem og banken	Yderligere oplysninger givet under en "Deep dive" session	Ja
Påbud 1 og 2	Oplysninger om, hvad der blev outsourcet til DCA'er (hvornår/antal sager)	Yderligere oplysninger givet under en "Deep dive" session	Ja

Påbud 1 og 2	Dokumentation af specifikke kontroller, der er udført for at sikre, at DCA har trukket retssager tilbage	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Skriftlig forklaring af, hvordan Special & Exempted Cases identificeres, inden de overgår til justeringsprocessen, og om der foretages kontrol for at sikre, at de identificerede sager opfylder betingelserne for at blive klassificeret som Special & Exempted Cases	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Bekræftelse af den uvildige undersøgers forståelse af kontrollen med DCA'er i forbindelse med suspension af gældsinddrivelse/tilbagebetaling af retssager	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Oplysninger, der bekræfter suspension af gældsinddrivelse, herunder: 1) De inddrevne beløb pr. måned fra hvert DCA fra november 2022 2) En liste over transaktioner, herunder kunde-ID'er fra hvert DCA, for september 2023 3) Indberetninger fra DCA om de inddrevne beløb for Special/Exempted Cases for september 2023	Banken fremlagde den ønskede dokumentation for punkt 1 og 2 og præciserede, at det ikke er muligt at medtage de ønskede oplysninger under punkt 3, da disse ikke indgår i de dokumenter, der anvendes til fakturakontrol, og da sådanne data ikke er tilgængelige i andre standardrapporter.	Den uvildige undersøger finder det ikke optimalt, at der ikke findes nogen kilde, som angiver de samlede inddrevne beløb for Special/Exempted Cases, men accepterer den fremlagte dokumentation fra banken og finder den overordnet tilfredsstillende.
Påbud 1 og 2	Yderligere oplysninger om, hvordan fakturakontrollen udføres	Banken fremlagde den ønskede dokumentation samt yderligere oplysninger, som blev givet under et telefonopkald/møde	Ja
Påbud 1 og 2	En beskrivelse af bankens forventninger til fald i likviditeten som følge af suspension af gældsinddrivelse	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja

Påbud 1 og 2	Prøvedata for specifikke sags-ID'er, der er tilfældigt udvalgt af den uvildige undersøger til uafhængig verificering af justering af fordringer i Special & Exempted Cases	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Møde til verificering af metode for justering af fordringer i Special & Exempted Cases	Banken leverede den ønskede dybtgående analyse og besvarede spørgsmålene fra den uvildige undersøger	Ja
Påbud 1 og 2	Skriftlig beskrivelse af typer af Special & Exempted Cases	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Beslutningsdokumenter/resultater af justering af fordringer i forbindelse med de 10 almindelige PeB Special Exempted Cases, der var en del af den uvildige undersøgelsers uafhængige verificering	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Opdaterede konsoliderede instrukser til DCA'erne pr. november 2024	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 1 og 2	Antal Special & Exempted Corporate Cases, der afventer metode, samt antal erhvervssager, der er genberegnet ved hjælp af den almindelige PeB SOP over for komplekse PeB-erhvervs-SOP	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Liste over alle Special & Exempted Nordea Kredit Cases, der skal udvælges til stikprøvekontrol, samt prøvedata for udvalgte sager	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Liste over alle Special & Exempted komplekse PeB-erhvervssager, der skal udvælges til stikprøvekontrol, samt prøvedata for udvalgte sager	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Liste over alle Exempted Business Banking Cases, der skal udvælges til stikprøvekontrol, samt prøvedata for udvalgte sager	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Oversigt over Special & Exempted Cases, der ikke kan beregnes med de nuværende SOP'er	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Uddybning vedrørende spørgsmål om metode i forbindelse med Special & Exempted komplekse PeB-erhvervssager	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja

Påbud 1 og 2	Uddybning vedrørende spørgsmål om metode i forbindelse med Exempted Business Banking Cases	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 1 og 2	Opdatering af data: Underliggende data/tal for grafer over antal inddrivelses for 1. kvartal 2025	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Statistik over, hvor mange kunder med breve og udbetalinger, der er kunder i banken	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Statistik over kommunikation og betalinger med kunder (f.eks. hvor mange breve, der blev leveret)	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Yderligere oplysninger om remediering pr. Kohorte	Yderligere oplysninger givet under en "Deep dive" session	Ja
Påbud 5	Indtastning af prøvedata i beregningsmotoren for én kunde/konto i Batch 2	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Dokumentation for metode til identificering af sager, der er omfattet af kompensation (udtømmende med kortlægning af hvert enkelt issue). Dokumentation for metode og antagelser i beregningsmotoren til beregning af kompensation (udtømmende med kortlægning af hvert enkelt issue)	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja – banken præciserede dog, at dens metode til remediering af tidligere sager ikke er konverteret til de enkelte issues, men i stedet beregner den potentielle overopkrævning på Kohorteniveau. Desuden præciserede banken, at alle kunder, der overgik til gældsinddrivelse i den relevante periode, og som har foretaget en indbetaling, er omfattet af kompensation og

			vil få sin gæld genberegnet – den uvildige undersøger accepterede disse præciseringer.
Påbud 5	Dokumentation for kvantificerings-tilgangen til (1) at identificere berørte sager og (2) beregne kompensationsbeløb for hvert issue/Kohorte.	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Dokumentation for datakvalitetskontroller for beregningsmotoren og tilgængelig vurdering af effektiviteten af disse datakvalitetsparametre	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Liste over kontonumre/kunde-ID'er til tilfældig udvælgelse af prøver til uafhængig verificering af den kvantitative analysemodel	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Dokumentation vedrørende beregning af skatte- og tidskompensation	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Yderligere oplysninger om metoden til beregning af omkostninger og renter, der er bogført i den overtræksperiode, og som udgør det treårige beløb	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Skriftlig bekræftelse af status for beregningsmotoren i forhold til Batch 4	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Yderligere oplysninger om tidsfrister og forældelsesfrist	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Præciseringer vedrørende de afvigelser mellem Fact Packs, juridiske notater og remedieringsstrategi, der er identificeret af den uvildige undersøger	Banken fremlagde den ønskede dokumentation og præciserede formålet med og årsagen til de forskellige niveauer af detaljer i de forskellige dokumenter	Ja
Påbud 5	Spørgsmål og svar ("Q&A") vedrørende kundernes forespørgsler til udbetalingsprocessen	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	En skriftlig beskrivelse af, hvad der menes med "frasolgte sager" i bankens	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja

	materiale, samt hvorfor disse ikke er omfattet af remedieringsprogrammet		
Påbud 5	Beskrivelse af de "udbetalingsintervaller", der er nævnt i "udbetalingsplanen" vedrørende kvalitetssikring af udbetalingsprocesser	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Uddybning af 1) Begrundelsen for bankens beslutning om at kompensere kunderne for de skattemæssige konsekvenser med en fast procent på 37 % oven i kompensationsbeløbet, og hvilke overvejelser banken har gjort sig med hensyn til kompensation til kunder med en højere skatteprocent 2) Hvorvidt oplysningerne om den valgte kompensationsssats var blevet meddelt til de berørte kunder, og om kunderne var blevet informeret om, at de muligvis ikke ville modtage fuld skattemæssig kompensation, hvis deres skatteprocent på betalingstidspunktet oversteg 37 %.	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Prøvedata for 86 sager, der blev tilfældigt udvalgt af den uvildige undersøger til uafhængig verificering af den kvantitative analysemodel, samt nogle få sager, der er genstand for specifikke issues: - Kunder med indbetalinger til Nordea efter outsourcing til DCA (issue #4) - Kunder, der har været i retten (issue #1C) - Kunder, der har modtaget et opsigelsesbrev (issue #8) - Kunder med historiske renter (issue #15B) - Kunder med indbetalinger til DCA 2 eller DCA 3 før 2018 (issue #23) - Kunder, hvis midlertidige aftale blev forlænget uden deres viden (issue #28)	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	For stikprøven med 86 sager, der blev tilfældigt udvalgt af den uvildige	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja

	undersøger til uafhængig verificering af den kvantitative analysemodel: 1) Resultat af bankens beregning af overopkrævning, tidskompensation og skattekompensation 2) Periode for tidskompensation		
Påbud 5	Tidsplan for planlagt kommunikation med kunden (dvs. udsendelse af breve), herunder al kommunikation, der sker i løbet af undersøgelsen	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Præcisering af, hvordan banken beregner "dato for overgang til overtræk" i den kvantitative analysemodel	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Fuldstændigt dataudtræk fra RAW-, CORE- og kildedata for en stikprøve på 110 kunder, der er tilfældigt udvalgt af den uvildige undersøger.	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Svar på uddybende spørgsmål om metoden til beregning af overopkrævning for Batch 4	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Bekræftelse fra banken af, at den er enig i den uvildige undersøgelsers anbefaling om, at breve til kunder fremover skal indeholde en udtrykkelig angivelse af den anvendte kompensationsskatteprocent, og at banken opdaterer sine interne spørgsmål og svar ("Q&A"). Derudover bekræftelse af, at banken har gennemført ændringen	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Brevfiler, betalingsfiler og kundebreve for en stikprøve på ti kunder, der er tilfældigt udvalgt af den uvildige undersøger	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Alle prøvedata for en stikprøve på fem kunder, der er tilfældigt udvalgt af den uvildige undersøger	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Alle aftaler samt vilkår og betingelser (standardvilkår) for Nordea Danmark og Nordea Kredit for både erhvervskunder og privatkunder, som er nævnt i de juridiske notater	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja

Påbud 5	Bekræftelse af Fact Packs og juridiske notater som fuldstændig dokumentation og bevis for de fakta, der skal gennemgås	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #18	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #8	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #5	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #13	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #29	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #1	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #23	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #28	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #35	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #21A	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #34A-D	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #3	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #26	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #24	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #21B	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #4	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #10A-B	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #6	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #31	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja

Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #15A	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #15B	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue nr. #4	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue #11	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridisk notat til issue nr. #6	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende juridiske notater til issue #7, #9 og #27	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	Opdatering vedrørende juridiske forhold vedrørende issue #11	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Bekræftelse af, at alle Fact Packs, herunder alle opdateringer pr. 26. september 2024, er videresendt til det eksterne advokatfirma, og at alle juridiske notater fra det eksterne advokatfirma har taget højde for de opdaterede Fact Packs.	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Påbud 5	2025-tal for: Samlede udbetalinger/breve igangsat Udbetalinger gennemført/afvist Breve sendt/afvist Kunder, der er sat i venteposition til senere behandling/forsøg på udbetaling (kunder, hvis gæld er blevet genberegnet, men som på grund af omstændighederne ikke kan modtage betalingen og/eller kommunikationen, f.eks. dødsboer)	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Antal kundekontakter i 2025 vedrørende udbetalinger/breve	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Til den statistiske tilgang: (1) Den implementering, der er anvendt til fraktilregression og LOG for at identificere, om den kan være en kilde til forskelle (2) Enhver forbehandling af træningsdataene, der kan være en kilde til forskelle	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja

Påbud 5	Resultat af kontrol af den statistiske model foretaget af SME'er	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Til den statistiske tilgang: Resultat af den gennemførte analyse af sammenhængen mellem produkttype og gældens størrelse	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Skriftlig beskrivelse af (1) De kontroller, der er blevet udført for at teste, hvor repræsentativ den statistiske models træningsdatasæt er (2) De forsigtighedsprincipper, der øger sandsynligheden for, at den statistiske model bliver konservativ (3) Eventuelle overvejelser, der skulle tages i betragtning ved valg af tilgang	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Træningsdatasættet til den statistiske model med yderligere produktmetadata	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Metadata til identifikation af gældsbevægelser	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opdaterede data vedrørende kundekommunikation	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opdatering vedrørende juridiske spørgsmål til issue #10A og #10B	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Uddybende oplysninger til forståelse af issue #15B + remedieringsplan for issue	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opdatering vedrørende issue #24 og bekræftelse af remedieringsplanen for issue	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Statistisk tilgang: Antal sager og åbningsbalance	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opdatering vedrørende kundekommunikation i forbindelse med RKI, vedrørende issue #7	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opdatering vedrørende den juridiske vurdering og remediering af issue #6B	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opdatering vedrørende den juridiske vurdering og remediering af issue #30	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opdatering vedrørende den juridiske vurdering og remediering af issue #34	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Data for "dato for overgang til overtræk" til DCA og gældsbevægelser	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Detaljer om den planlagte remedieringsmetode for issue nr. 29	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja

Påbud 5	Opdaterede prøvedata, herunder flagning for forlig og migrering	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Tabel over tab og kapitaltilførsel i de fremlagte prøvedata samt flagning for gældsfornyelse	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende spørgsmål om juridiske forhold vedrørende issue #15B	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Anmodning om en dybtgående gennemgang af metoden til remediering af Batch 6-sager	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende præcisering vedrørende dokumentation af gældsbevægelser	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Statistisk tilgang – præciseringer vedrørende overvejelse af metode	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende uddybning vedrørende juridiske forhold i issue #24 og bekræftelse af remedieringsplanen	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende uddybning vedrørende juridiske forhold vedrørende issue #9 og #27	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende uddybning vedrørende juridiske forhold i issue #6B og remedieringsplanen	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Estimering af den tid, der kræves for manuelt at genberegne én sag på kundens anmodning	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Juridisk issue #34: Spørgsmål om begrænset kaution	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende uddybning vedrørende remedieringsplan og juridiske forhold vedrørende issue #29	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende uddybning vedrørende juridiske forhold vedrørende issue #36	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Uddybende spørgsmål vedrørende nedskrivningerne i den kvantitative tilgang	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Kvantitativ tilgang: Resultat af prøvesager vedrørende gældsbevægelser	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Bekræftelse af, at alle DCA-betalinger på kundeniveau er anvendt på alle konti for en given kunde, hvis disse konti i) er overgået til inkasso og b) ikke er lukket	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja

Påbud 5	Bekræftelse af, hvilke issues der er inkluderet i Batch 6	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Bekræftelse af grænsen for overopkrævning i Batch 6	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Gældsbevægelser: Præcisering af metode	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Opfølgende uddybning vedrørende juridiske forhold vedrørende issue #26	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Resultat af udvalgte prøvesager vedrørende DCA-betalinger på kundeniveau	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Præcisering vedrørende juridiske forhold vedr. issue #31A-C	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Påbud 5	Antal kunder, der er berørt af issue #30/34	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Tildeling af ressourcer	Indledende skøn over oplysninger eller ressourcer for hybridmodellen	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Ressourcer	FTE-statistik og tildelt time pr. programdeltager	Banken har fremlagt den ønskede dokumentation	Ja
Ressourcer	Yderligere oplysninger om Programmets ressourceallokering, især vedrørende planlagte fremtidige ressourcer, herunder: - Overslag over ressourcer til kommende faser - Det anslåede behov for ressourcer i udbetalingsprocessen - De ressourcer, der vil være nødvendige i de forskellige faser af Genstarten	Yderligere oplysninger givet under en "Deep dive" session	Ja
Ressourcer	Modeller, der bruges til at vurdere tildeling af ressourcer for hvert kvartal, herunder et eksempel fra et tidligere kvartal	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Ressourcer	Ressourceoverslag for 1. kvartal 2025	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Ressourcer	Bekræftelse af, at den aflønningsmodel, der anvendes for eksterne konsulenter, som bruges i Programmet, ikke giver anledning til interessekonflikter	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Ressourcer	Opdaterede ressourceoverslag for 2. og 3. kvartal 2025	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja
Ressourcer	Ressourceniveau for 1. kvartal 2025	Banken har fremlagt det ønskede dokument	Ja

A.2. Kommentarer fra banken

Et udkast til denne rapport blev sendt til banken inden endelig udarbejdelse for at sikre, at de faktuelle oplysninger og de antagelser, der ligger til grund for vurderingen i rapporten, efter bankens bedste overbevisning er korrekte, ajourførte og fuldstændige. Den endelige vurdering af, om påbuddene er blevet efterlevet, er dog udelukkende baseret på den uvildige undersøgers opfattelse, som har haft den endelige redaktionelle kontrol over rapporten.

Tabel 64 viser et overblik over de af banken foreslåede ændringer og rettelser, som den uvildige undersøger har anset for at være væsentlige, og om disse ændringer er blevet indført.

Tabel 64: Oversigt over væsentlige rettelser/ændringer af det faktuelle grundlag foreslået af banken

Område	Oprindelig tekst/indhold	Foreslåede ændringer fra banken	Resultat
Forkortelser og anvendte termer	"Debt Collection Remediation Services: Afdeling i banken, der er ansvarlig for at teste support af datadrevet analyse og remediering af fejlbehæftede danske inddrivelsessager, kundekommunikation og manuelle sagsvurderinger samt implementering af de forbedringer, der er identificeret i remedieringsprogrammet"	"Debt Collection Remediation Services: Afdeling i banken, der er ansvarlig for at stille services til rådighed for Debt Collection DK Remediation-programmet for udførelse af remediering, f.eks. SME'er, og støtte til kompensation"	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Forkortelser og anvendte termer	"Opkrævningsfasen: Kunden betaler ikke lånet som aftalt/har overtræk, hvilket udløser et opkrævningsforløb, hvor der sendes rykkerskrivelser. Kunderne gennemgår altid et opkrævningsforløb, før sagen overgår til inkasso"	"Fase i bankens gældsinddrivelsesproces, som begynder, når en kunde ikke betaler lånet som aftalt/laver et ubevilget overtræk. Dette udløser opkrævningsprocessen, hvor der sendes rykkerskrivelser. En kunde gennemgår altid et opkrævningsforløb, før sagen overgår til inkasso"	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Forkortelser og anvendte termer	Ikke relevant	Banken foreslog at medtage udtrykket "DCA-	Den uvildige undersøger implementerede

		backupløsning" i tabellen over vilkår og forkortelser.	den ændring, som banken foreslog
Kvalitative analyse-modeller <i>Afsnit 1.3.1</i>	"Da gebyrer og renter afskrives hurtigere end hovedstolen, er det fordelagtigt for kunden, såfremt det antages, at disse udgør en større andel af den samlede gæld"	Banken foreslog at erstatte udtrykket "afskrives" med "forældes"	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvalitative analyse-modeller <i>Afsnit 1.3.1</i>	"Der har været en løbende dialog mellem den finansielle sektor og den danske domstolsmyndighed med henblik på at nå til enighed om en fælles tilgang i hele sektoren til at indhente kontaktoplysninger for boer"	Banken meddelte, at dialogen er afsluttet, og foreslog at opdatere teksten i overensstemmelse hermed	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvantitative analyse-modeller <i>Afsnit 1.3.2</i>	"Den uvildige undersøger har ikke fundet nogen grund til at tro, at bankens tilgang vil være utilstrækkelig i de sager, hvor der foreligger tilstrækkelige data, men bemærker, at metoden stadig er under udvikling."	Banken præciserede, at der for disse sager findes tilstrækkelige digitale data, og foreslog at tilføje den formulering	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kundekommunikation <i>Afsnit 1.3.5</i>	"Efter ændring og endelig godkendelse sendes brevene til "Send Out Team", et team der er ansvarlig for distribution, og som er placeret i Communication Workstream"	Banken præciserede, at det team, der har ansvar for distribution af breve, hører under teamet Payout & Manual Remediation, og bad om at få dette rettet	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Gældsinddrivelsesprocesser i banken <i>Afsnit 2.2.1</i>	Ikke relevant	Banken bad om at tilføje følgende tekst: "Banken har historisk set foretaget gældsinddrivelse uden hjælp fra DCA'er."	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Gældsinddrivelsesprocesser i banken <i>Afsnit 2.2.1</i>	Ikke relevant	Banken foreslog at tilføje et afsnit med yderligere kontekst om Nordea Kredit	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog

Sammenfatning <i>Afsnit 1.2.1</i>	"For at kontrollere implementeringen af Pausen har banken desuden implementeret ..."	Banken præciserede, at disse kontroller var på plads før Pausen, og foreslog at ændre ordlyden til "banken har anvendt følgende kontroller"	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Sammenfatning <i>Afsnit 1.3.4</i>	"Pr. 25. november 2024 har banken behandlet 6.344 kunder. En behandling omfatter en vurdering af hver enkelt kunde for at fastslå, om der er sket overopkrævning, udsendt et brev til kunden og i tilfælde af overopkrævning foretaget kompensation."	Banken præciserede, at også "parkerede kunder" er inkluderet i de 6.344 behandlede kunder, og foreslog at præcisere dette i teksten	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Sammenfatning <i>Afsnit 1.2.4</i>	"Desuden vil banken udvikle en overordnet procesoversigt for sagsbehandling, der gælder for hver enkelt fase"	"Desuden vil banken validere og opdatere den overordnede procesoversigt med en oversigt over kunder omfattet af undersøgelsen og de identificerede issues, der er relevante for de enkelte faser."	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Identifikation af issues <i>Afsnit 4.2</i>	"Efterfølgende iværksatte banken et projekt med DCA 1 med manuel analyse og genberegning af komponenterne i gældssammensætningen for ca. 11.000 outsourcede sager"	Banken præciserede, at sagerne blev analyseret i forbindelse med fire identificerede issues, og foreslog at tilføje "i forbindelse med fire issues" i slutningen af sætningen.	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Identifikation af issues <i>Afsnit 4.2</i>	"Bankens endelige opgørelse over identificerede kilder til fejl i bankens gældsinddrivelsesprocesser bestod af 36 issues, der blev inddelt i 6 Kohorter ..."	Banken præciserede, at issue #33 blev sammenlagt med issue #28 under analyseprocessen, og at det samlede antal issues derfor var 35. Bankens foreslog at præcisere dette i teksten	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Identifikation af issues	"Issues er inddelt i Kohorter på baggrund af relaterede	Banken foreslog at fjerne omtalen af Kohorter og	Den uvildige undersøger

Afsnit 4.2	karakteristika, såsom lignende sagsforløb og typen af overopkrævning. Desuden behandles kunderne i Batches efter forskellige issues afhængig af fase i gældsinddrivelsesprocessen, datakvalitet og sagsforløb."	Batches i dette afsnit, da disse ikke vedrører identifikationen af issues og den kvalitative tilgang, men kun er relevante for remediering	implementerer ikke den ændring, som banken foreslog, da den uvildige undersøger mener, at den giver en relevant bag-grund for, hvordan banken har behandlet og klassificeret disse issues, og dermed gør det lettere for læseren at forstå de næste afsnit
Identifikation af issues Afsnit 4.2	"Opkrævningsfasen: Kunder, som kun har gennemgået Opkrævningsfasen og går tilbage til betaling af gæld/ydelser på lån	Banken foreslog formuleringen "kunder, der har gennemgået Opkrævningsfasen og er overført til inkasso"	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Pause Afsnit 4.3.1.1	"Banken modtager indberetninger fra DCA'er om antallet af aktive sager samt betalingsfiler og statistik over afsluttede sager"	Banken foreslog at ændre til "Banken modtager indberetninger og har adgang til oplysninger fra DCA'er om antallet af aktive sager hos DCA'erne (dvs. sager, der ikke er afsluttet, hvilket omfatter både sager på pause, Voluntary Payment Cases og Special & Exempted Cases), samt betalingsfiler og afslutningsfiler (dvs. liste over afsluttede sager) og statistik over afsluttede sager."	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Pause Afsnit 4.3.1.1	"Banken foretager også kontrol af fakturaer modtaget af [REDACTED] for at sikre, at de har suspenderet gældsinddrivelsen"	Banken præciserede, at denne kontrol af fakturaer ikke udelukkende foretages for at kontrollere suspension af gældsinddrivelse, og foreslår derfor at ændre	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog

		ordlyden til "Banken foretager også kontrol af fakturaer modtaget [REDACTED] [REDACTED] som i øjeblikket også bruges til at sikre, at de har suspenderet gældsinddrivelsen"	
Pause <i>Afsnit 4.3.1.1</i>	"Med hensyn til kundekommunikation har banken stillet færdige breve til rådighed for DCA'erne, som disse bør anvende til at informere betalende kunder, ikke-betalende kunder [...] om Pausen og deres rettigheder i den forbindelse (se <i>afsnit 4.3.1.1</i>)"	Banken har bedt om, at dette fjernes, da kommunikation vedrørende Pausen ikke falder inden for rammerne af undersøgelsen	Den uvildige undersøger besluttede at beholde teksten, da den har indflydelse på bankens samlede implementering af Pausen.
Pause <i>Afsnit 4.3.3.1</i>	Beregningen af de justerede fordringer foretages af Debt Collection Remediation Services-afdelingen ("DCRS") i banken	Banken præciserede, at også Debt Collection Services-afdelingen er involveret i justeringerne, og foreslog at tilføje "og Debt Collection Services-afdelingen i banken"	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Pause <i>Afsnit 4.3.3.1</i>	"Banken iværksatte derfor en undersøgelse for at fastslå, om nogen af kunderne havde fået for lidt kompensation som følge af denne fejl"	Banken foreslog at ændre ordlyden og fjerne "fået for lidt kompensation", da dette indikerer kompensation for overopkrævning og udbetaling af kompensation i stedet for justering af et krav med henblik på fortsat gældsinddrivelse. Bankens foreslog at omformulere teksten, så den beskriver undersøgelsen af om der var krav, som ikke var blevet tilstrækkeligt justeret til, at gældsinddrivelsen kunne fortsætte	Den uvildige undersøger er enig med banken og implementerede den foreslåede ændring

Pause <i>Afsnit 4.3.3.1</i>	En beskrivelse af kontrolprocessen for alle Special & Exempted Cases	Banken præciserede, at der var en anden kontrolproces for Business Banking Exempted Cases, og bad om at få dette præciseret i teksten	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Pause <i>Afsnit 4.3.3.1</i>	"For hovedstolen er forældelsesfristen fastsat til ti år fra det tidspunkt, hvor kunden modtager brevet om forlængelse"	Banken foreslog at medtage en definition af brevet om forlængelse	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Special & Exempted Cases <i>Afsnit 4.3.3.1</i>	"I de sager, hvor der ikke er udbetalt nogen garanti, fratrækkes det samlede beløb Nordea Kredits krav"	Banken præciserede, at dette også er tilfældet, hvis garantien på 25 % ikke længere udgør en del af kundeengagementet, og foreslog at tilføje dette	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Special & Exempted Cases <i>Afsnit 4.3.3.1</i>	"Desuden har banken udviklet automatiserede regneark for at lette beregningsprocessen og mindske risikoen for manuelle beregningsfejl"	Banken understregede, at regnearkene bruges til "trin i" processen, og foreslog at tilføje dette til sætningen	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Special & Exempted Cases <i>Afsnit 4.3.3.2</i>	"I sagen vedrørende Nordea Kredits garanti startede den uvildige undersøger beregningerne med at identificere Nordea Kredits krav og det udbetalte kautionsbeløb i de erklæringer om etik og tabsopgørelser, der udgjorde en del af kundedokumentationen"	Banken foreslog at ændre udtrykket "erklæringer om etik" til "kundedokumentation"	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvalitativ analyse <i>Afsnit 4.4.1.1</i>	Siden september 2020 har banken haft 25 åbne issues og 12 åbne sub-issues	Det foreslås at ændre dette til "Banken begyndte at registrere issues relateret til sin gældsinddrivelsespraksis i september 2020. Pr. dags dato (25. november 2024) har banken i alt 37 åbne issues med potentiel økonomisk indvirkning på	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog

		kunderne, bestående af 25 åbne issues og 12 åbne sub-issues samt fire åbne issues og ét sub-issue med ikke-økonomisk indvirkning"	
Kvalitativ analyse <i>Afsnit 4.4.1.1</i>	"Derudover er der sammen med hver Fact Pack blevet udarbejdet et juridisk notat, der dokumenterer forståelsen af retsgrundlaget for hvert enkelt issue"	Det foreslås at ændre til "Derudover er der sammen med hver Fact Pack blevet udarbejdet et juridisk notat, der analyserer retsgrundlaget for hvert enkelt issue."	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	"banken har inddelt genberegningen af overopkrævning i to separate modeller: Modellen for Opkrævningsfasen og modellen for inkasso"	Banken foreslog ikke at definere det som to forskellige modeller, men i stedet forklare, at de issues, der opstår under Opkrævningsfasen, og som er relevante for inkassokunder, behandles i Batch 1	Den uvildige undersøger justerede teksten, så den omfattede bankens præcisering
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	"Disse forældelsesfrister gælder uanset, hvornår en kunde overgår til inkasso"	Banken understregede, at forældelsesfristerne også gælder, uanset om banken havde ret til at anvende en længere forældelsesfrist i henhold til tidligere gældende danske lovgivning om forældelse, og foreslog at tilføje dette til teksten	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	"Den uvildige undersøgelse vedrører kunder, der har været genstand for inkasso. Derfor vil denne rapport ikke fortage en vurdering af Batch 1 og vil fokusere på bankens remediering af kunder, som er overgået til inkasso med høj datakvalitet, Batch 2, og som blev behandlet i den	Banken foreslog, at ordlyden blev ændret, så den afspejler, at Batch 1 anvendes til at beregne den korrekte åbningsbalance i inkasso	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog

	deterministiske tilgang, der er beskrevet nedenfor."		
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	"For at bestemme overopkrævningen og kompensationsbeløbet for kunder, der er berørt af de identificerede issues, har banken udarbejdet og implementeret en datadrevet remedieringstilgang."	Banken præciserede, at "banken ikke bestemmer overopkrævning for hvert af de identificerede issues. F.eks. er kompensationsbeløbet ikke specifikt for den enkelte issue."	Den uvildige undersøger tilføjede en præciserende bemærkning
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	En beskrivelse af kriterierne for Batch 6, hvor et af kriterierne var "issues vedrørende kautionister eller medskyldnere"	Banken præciserede, at de specifikke issues i Batch 6 ikke kun vedrører skyldner, men også specifikke produkter, og foreslog at præcisere dette i teksten.	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	Beskrivelse af remedieringsstrategi for issue #1B, hvor den uvildige undersøger havde henvist til særlige lån med en bestemt produkttype i gældsinddrivelses-systemet	Banken præciserede, at de særlige lån ikke er gældsinddrivelsesprodukter, og foreslog at ændre ordlyden	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	"Issue #31B/#31C vedrører sager med Nordea Prioritet-produktet, der består af en lånekonto (sikret ved pant i fast ejendom) og en transaktionskonto. Når en kunde misligholdt sin lånekonto, blev beløbet på transaktionskontoen brugt til at nedbringe gælden på lånekontoen."	Banken præciserede, at ydelserne på lånet betales fra transaktionskontoen, og foreslog en opdatering af ordlyden	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	Beskrivelse af remedieringsplan for Batch 6, specifikt issue #31B/#31C	Banken præciserede, at disse issues har påvirket opkrævningen i forbindelse med Nordea Prioritet-produktet, inden der blev indført en ændring i 2013, og	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog

		foreslog at tilføje denne formulering	
Kvantitativ analyse <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	Vedrørende issue #36, hvor det blev anført: "For at remediere dette issue identificerer banken først de relevante kunder, specifikt medskyldnere."	Banken præciserede, at dette ikke kun er begrænset til medskyldnere, og foreslog at fjerne formuleringen	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Kvantitative analysemodeller <i>Afsnit 4.4.2.1</i>	"Batch 6 indeholder sager, der er knyttet til kautionister eller medskyldnere, og sager med lav datakvalitet, hvor der er behov for at anvende en hybrid tilgang med manuel dataindtastning og datadrevet remediering"	Banken præciserede, at også sager, hvor modelkompensationen overskrider en forud fastsat grænse, er omfattet af denne Batch, og foreslog at tilføje dette i teksten.	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Ressourcer <i>Afsnit 4.5.1</i>	"Det team, der tidligere var ansvarlig for manuel genberegning, Debt Collection Remediation Services ("DCRS"), blev integreret i Programmet sammen med relevante SME'er fra Debt Collection Services og Debt Management"	Banken præciserede, at der også var SME'er fra Group Compliance, Group Legal og Group Credit Risk Control, og foreslog at tilføje dette	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog
Ressourcer <i>Afsnit 4.5.1</i>	Ikke relevant	Banken bad om at tilføje en bemærkning om, at "Extraordinary Steering Committees indkaldes efter behov."	Den uvildige undersøger implementerede den ændring, som banken foreslog