

Bedrägerier – kundens rättigheter och bankens skyldigheter, hur bedrägerier motverkas och behovet av fler åtgärder

Jessie Cargill-Ek
Senior legal adviser

Peter Göransson
Senior adviser

2024-05-29

Innehåll

1. Bankföreningens medlemsföretag.
2. Konsumenters rättigheter och bankens skyldigheter.
3. Bankernas säkerhetsarbete utgår från en hotbild.
4. Hur arbetar bankerna för att motverka bedrägerier?
5. Exemplet telefonbedrägerier – modus, problembild och brottsvinster.
6. Bankföreningens arbete för att motverka telefonbedrägerier.
7. Utvecklingen framåt – ökat kundskydd mot bedrägerier.

Bankföreningens medlemsföretag



Konsumenters rättigheter och bankens skyldigheter – vad gäller vid bedrägerier?

Rätt till ett konto – kan ett bedrägeri påverka?

1

Konsumentens rättighet

Rätt till ett konto för att betala,

Undantag finns;

- ej boende i EES,
- personen går inte att identifiera

2

Bankens skyldigheter

Övervaka och bedöma aktiviteter och transaktioner ;

– avviker de från kundkännedom eller misstänks oavsett penningtvätt?

Hantera risken för penningtvätt;

- om det inte är möjligt måste banken neka/avsluta

3

Resultat

Vissa får banktjänster nekade, begränsade eller avslutade
Alla får inte konto och BankID

Målvakt?

Gärningsman?

Bedrägerioffer som medverkar ovetandes?

Rätt till ersättning vid obehöriga transaktioner

1

Konsumentens rättigheter

Rätt till ersättning om det skett obehöriga transaktioner på kontot

Undantag finns;

- Kan ej göra antagligt att det skett

2

Bankens skyldigheter

Huvudregel- kunden ersätts
Självrisker om kunden varit vårdslös eller grovt vårdslös

Inget ersätts om kunden agerat särskilt klandervärt

3

Resultat

Rättspraxis styr bankens bedömningar
- Domstolar och ARN tolkar lagen
Alla får inte ersättning

Bedrägligt agerande från konsumenten

Avsiktligen lämnat över uppgifter till obehörig och insett, eller haft anledning att misstänka, betydande eller närliggande risk för att handlandet kan medföra en förlust

Medveten om, dvs insett risk för förlust men ändå inte skyddat personliga behörighetsfunktioner

Behöriga transaktioner– vad gäller nu och i framtiden?

1

Konsumentens rättigheter

? Finns rätt till ersättning om det skett behöriga transaktioner på kontot?

2

Bankens skyldigheter

Nuläget

-Behöver inte ersätta enligt betaltjänstlagen/nuvarande praxis

Framtiden

Nytt betaltjänstdirektiv i EU

- Ska avsikten med transaktionen ha betydelse för rätten till ersättning av banken?

3

Resultat

? Innebär avtalslagens ogiltighetsregler att banken i vissa fall ska ersätta?
Ej prövat ännu. KO driver ärende i domstol

Blir det oklart om det går att förlita sig på betalssystemet?

Bedrägerier direkt mot bankerna/alla bankkunder istället?

Bankernas säkerhetsarbete utgår från en hotbild

Hotbilsbedömning för Sveriges banker 2024



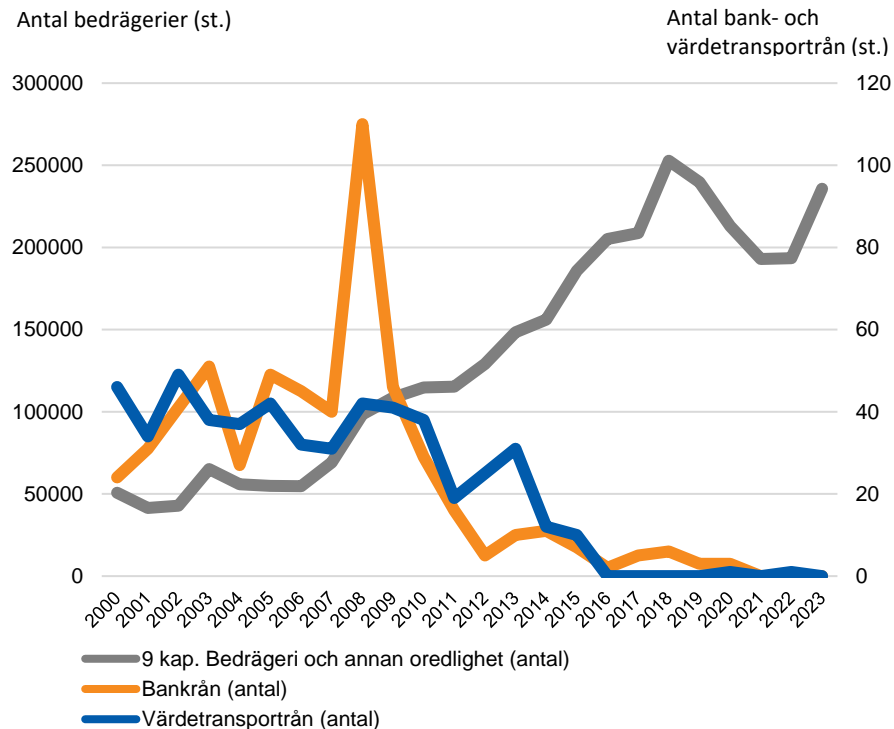
Publiceras externt, syfte: ökad kunskap, transparens, brett intresse.

Nio avsnitt

- Bankrån, värdetransportrån och angrepp uttagsautomater.
- Kränkning, personhot och våld mot bankpersonal.
- Hotbilden från insiders och möjliggörare.
- Den säkerhetspolitiska utvecklingen och beredskap.
- Informations- och cybersäkerhetsshot.
- Bedrägerier och finansiell brottslighet.
- Penningtvätt.
- Finansiering av terrorism.
- Internationella sanktioner.

Hur arbetar bankerna för att motverka bedrägerier?

Digitalisering har lett till ökning i antal bedrägerier



1 **100%** ökning av bedrägerier mellan 2010 och 2020.

2 **22%** ökning av antal bedrägerier 2023. Samtidigt ökar bedrägerivinsterna över tiden:

- ca 4,2 mdkr år 2020
- ca 4,6 mdkr år 2021
- ca 5,8 mdkr år 2022
- ca 7,5 mdkr år 2023

3 **Social manipulation** utgör växande hot: exempelvis vishing, investeringsbedrägerier och romansbedrägerier.

4 Kreditbedrägerier en växande utmaning.

Hur arbetar bankerna för att motverka bedrägerier?

1

Information och utbildning

Kontinuerlig informationsgivning till kunder i preventivt syfte.

Utbildning av anställda i syfte att upptäcka misstänkt beteende.

2

Ny teknologi och data

Fortsatt utveckling av identifierings- och signeringslösningar.

Preventiva åtgärder: transaktionsövervakning i realtid.

Data bidrar till sofistikerade modeller, förbättrad träffsäkerhet.

3

Samarbete

Banker, branschorganisationer och myndigheter.

Forum och fokusgrupper för utbyte av information och erfarenheter.

SVÅR- LURAD,

ETT INITIATIV AV  SVERIGES BANKER



Exemplet telefonbedrägerier – modus, problembild och brottsvinster



Du behöver flytta dina pengar till ett säkert konto.

Kan du bekräfta dina inloggningsuppgifter.

Vi har en leverans till dig, kan du legitimera dig?

Vi behöver dina kortuppgifter för att återbetala en felaktig betalning.

Det är från Polisen.

Bankens kundkännedom om dig behöver förnyas, var vänlig bistå oss med det!

Vi har upptäckt ovanliga transaktioner på ditt konto, kan du för din och bankens säkerhet legitimera dig?

Din betalning har inte gått igenom.

Jag ringer från din bank.

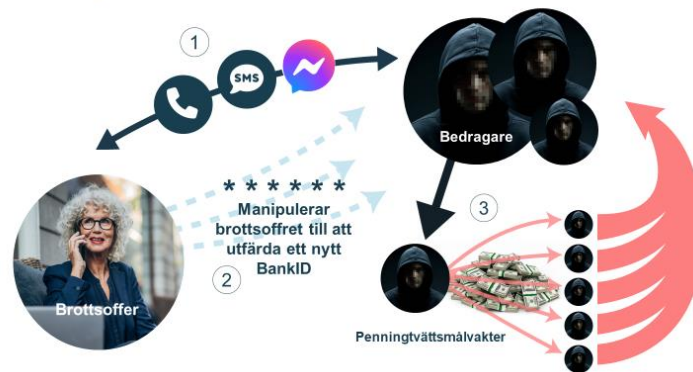
Problembild.

Stor ström av individer som är villiga att begå och medverka i dessa brott – vem kan motverka det? Låg risk.

Användare har svårare att tänka kritiskt i den digitala världen än i den fysiska. Vi vill lita på våra medmänniskor.

Ingen enskild aktörs fel – ingen enskild aktör kan stoppa allt. Vi är alla en del i det digitala pusslet.

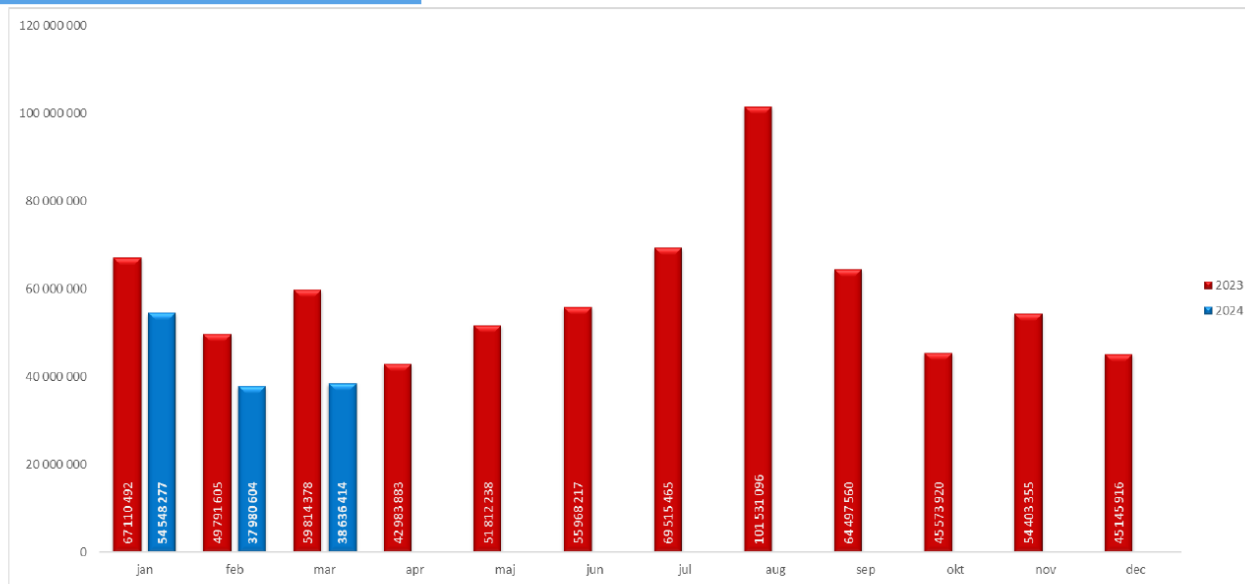
1 Obehörig transaktion



2 Behörig transaktion



Brottsvinsterna per månad sedan 2022



- Brottsvinsterna under Q1 2024 uppgick till drygt **131 miljoner** kronor, vilket var en minskning med **26 procent** i jämförelse med samma period 2023.
- Brottsvinsterna för februari och mars 2024 var de lägsta sedan juli 2022 (33 miljoner).

14

Bankföreningens arbete för att motverka telefonbedrägerier

Bankföreningens arbete för att motverka telefonbedrägerier (1/2)

Samla information

1

Mycket information om den man tänker lura finns på öppna källor med **utgivningsbevis** (hitta.se, mrkoll.se osv)

Status:

Regeringen har tillsatt Dir. 2023:145, redovisas den 15 november 2024.

Kontakta (telefon, sms)

2

Kontakta den man tänker lura genom att dölja sig bakom **spoofade** telefonnummer och sms.

Status:

PTS implementerar föreskrifter under 2024.

Produktbegränsningar

3

Bankerna ska arbeta fram konkreta förslag för att anpassa produktutbud för **ökat kundskydd**.

Status:

Detaljerna kommenteras inte externt.

Förmå offer att agera

4

Förmå offer att agera med sin säkerhetsdosa eller BankID, t ex utfärda ett BankID eller signera en betalning.

Status:

1. SOU 2019:14 bereds inom Regeringskansliet.
2. Status på att utveckla ett API mot Polismyndigheten är oklart.

Bankföreningens arbete för att motverka telefonbedrägerier (2/2)

Flytta pengar

5

Minska **målvakters** möjlighet att flytta pengar.

Status:
Sekretess.

Ökad lagföring

6

Polis behöver utreda de **brottskluster** som misstänks ligga bakom telefonbedrägerier och inte minska utredningsinsatserna.

Status:
Sekretess.

Fullmaktsregister

7

Möjliggör **dualitet** vid signering.
Skapar bättre spårbarhet, säkerhet och tillförlitlighet.

Status:
Framställan från Bankföreningen under 2023. Följs upp mot regeringskansliet.

Enklare att anmäla brott

8

Snabb digital anmälan av bedrägerier. Skapa möjlighet för brottsutsatta att **polisanmäla brott på nätet**.

Behov av förändring
Möjligheterna att polisanmäla brott online bör utredas. Syftet med att polisanmäla fler brott online är att få en bättre bild av brottslighetens omfattning eftersom mörkertalet idag förmodligen är stort.

Utvecklingen framåt – ökat kundskydd mot bedrägerier

2024-05-13

Bankerna stärker kundskyddet mot bedrägerier ytterligare

Bankerna stärker kundskyddet mot bedrägerier ytterligare genom anpassningar av produktutbudet och processer samt gör det svårare för kriminella att utnyttja det finansiella systemet. Företrädare för bankerna, Svenska Bankföreningen och Polismyndigheten träffar idag regeringen för att presentera en rad olika åtgärder för att öka kundskyddet.

 Skriv ut

– Bankerna har gjort stora satsningar inom det brottsförebyggande arbetet de senaste åren, men med det växande antalet bedrägerier behöver arbetet stärkas ytterligare. Från branschen presenterar vi nu en mängd gemensamma åtgärder för att öka tryggheten för kunderna och för att förhindra de kriminellas möjligheter att utnyttja det finansiella systemet, säger Bankföreningens vd Hans Lindberg.

De säkerhetsåtgärder som bankerna vidtar omfattar ytterligare utveckling av systemen för övervakning av transaktioner och anpassningar av produktutbudet. Det innebär bland annat att det ska vara möjligt att införa tidsfördröjningar av vissa transaktioner samt sätta beloppsgränser för betalningar och göra ändringar i dessa på ett säkert sätt. Kunderna kan också erbjudas extra kontroll vid betalningar, till exempel genom notifiering som upplyser kunden om transaktionen eller att transaktionen måste godkännas av en för kunden betrodd person.

Samtliga Bankföreningens medlemmar står bakom åtgärds paketet som har antagits av Bankföreningens styrelse. Detaljerna i åtgärds paketet är inte publika av säkerhetsskäl. Hur åtgärderna ska utformas och när de ska implementeras mer exakt i en enskild bank beror på bankens specifika förutsättningar, exempelvis avseende produktutbud och kundstruktur. Genomförandet har redan påbörjats och sker successivt. Åtgärderna, som har utformats i dialog med polisen, kommer att följas upp inom Bankföreningen.

Ur pressmeddelandet den 13 maj:

- ”utveckling av systemen för övervakning av transaktioner”
- ”anpassningar av produktutbudet”
- ”det ska vara möjligt att införa tidsfördröjningar av vissa transaktioner...”
- ”... sätta beloppsgränser för betalningar och göra ändringar i dessa på ett säkert sätt”
- ”erbjudas extra kontroll vid betalningar, till exempel genom notifiering som upplyser kunden om transaktionen eller att transaktionen måste godkännas av en för kunden betrodd person”
- ”Genomförandet har redan påbörjats och sker successivt”
- ”Åtgärderna har utformats i dialog med polisen”
- ”Detaljerna är inte publika av säkerhetsskäl”

Tack för din uppmärksamhet

Jessie Cargill-Ek
Senior adviser

Peter Göransson
Senior adviser

2024-05-29