



FINANS
DANMARK



Bankerne viser vejen for digitaliseringen i Danmark

December 2021

Indhold

1. Bankerne viser vejen	5
Milepæle i bankernes digitale tilbud til kunderne	6
Udvikling og svindel – to sider af samme mønt	10
Otte idéer til at styrke digitaliseringen og nedbringe svindel med betalinger	11
2. Danskerne er glade for at betale digitalt	12
Digitale betalinger gør det billigere for samfundet	17
En velfungerende betalingsinfrastruktur er en forudsætning for et velfungerende betalingsmarked	18
3. Digitalisering bidrager til øget konkurrence og innovation	20
Bankerne investerer i fintech og innovation	22
4. Bankerne samarbejder med det offentlige om digitaliseringen af Danmark	24
Forslag til styrkelse af digitalisering af samfundet	27
5. Med digitalisering følger digital svindel	32
Bankerne har stor fokus på at stoppe digital svindel	34
Svindel med betalingskort	36
Forslag til at stoppe digital svindel	37

1

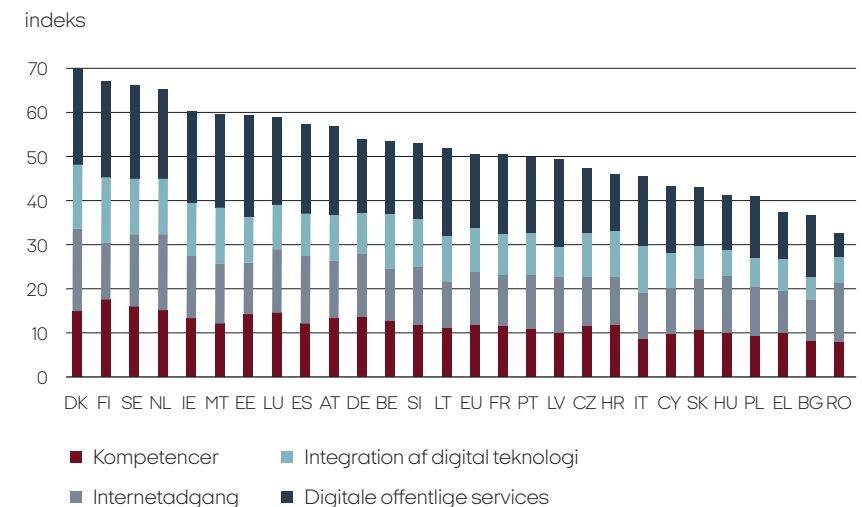


Bankerne viser vejen

Danmark er et digitalt foregangsland. Data fra Europa-Kommissionen bekræfter, at vi har den mest digitale økonomi og det mest digitale samfund i EU, jf. figur 1. Vi er it-parate, og vores offentlige og private sektor er blandt de mest digitale – ikke bare i Europa – men i hele verden.

Digitaliseringen har i stigende grad haft betydning for både vores dagligdag og for erhvervslivets produktion og konkurrenceevne. Digitaliseringen har givet mulighed for helt nye forretningsmodeller og produkter til gavn for vækst og udvikling i hele samfundet. Det er veldokumenteret, at digitalisering er forbundet med langsigtede

Figur 1. Europa-Kommissionens indeks for digitalt samfund, 2021



De stablede søjler viser rangeringen af lande i EU som en samlet vægtet score af Europa-Kommissionens Digital Economy and Society Index, DESI, måling. Kilde: Europa-Kommissionen

”

Bankerne blev digitaliseret allerede i 1960'erne som en af de første sektorer i Danmark

produktivtetsgevinster både på makroøkonomisk niveau og på virksomhedsniveau.¹ Under Corona-krisen har digitaliseringen taget til i styrke, og højt digitaliserede økonomier har klaret sig bedre end mindre digitaliserede lande.²

Den finansielle sektor – og særligt bankerne³ – er i mange år gået forrest i digitaliseringen ud fra et ønske om at gøre det nemmere at være bankkunde og samtidig holde omkostningerne nede. Engang skulle vi ned i filialerne for at klare vores bankopgaver. I dag klares de fleste bankforretninger ved få klik på computeren, tabletten eller mobiltelefonen, når det passer den enkelte bedst. Samtidig foretrækker mange fortsat personlig rådgivning i bankfilialen eller via onlinemøder, når banken skal hjælpe med de store valg i livet, som køb af nyt hus eller bil. Målet er og har været at sikre bankkunderne en lettere hverdag - og det er sket.

Milepæle i bankernes digitale tilbud til kunderne

Bankerne blev digitaliseret som en af de første sektorer. Allerede i 1960'erne begyndte bankerne at benytte EDB i deres forretning, så man f.eks. kunne behandle checks elektronisk, og de første pengeautomater, hvor kunderne kunne betjene sig selv, så allerede dengang dagens lys. I 1970'erne kom der online-terminaler i filialerne. Dankortet blev lanceret i 1983, og med lanceringen fik danskerne et alternativ til kontanter, bankbøger og checks.

Herefter fulgte de første muligheder for, at kunderne kunne ordne deres bankforretninger hjemmefra via telefonen. Man kunne eksempelvis få oplyst sin saldo over

¹ Anderton, Robert, Valerie Jarvis, Vincent Labhard, Julian Morgan, Filippos Petroulakis og Lara Vivian, Virtually everywhere? Digitalisation and the euro area and EU economies, ECB Occasional Paper Series, No. 244, June 2020.

² Digitaliserede økonomier har klaret sig bedre gennem pandemien, Nationalbanken, 2021.

³ I denne analyse benyttes banker som en samlet betegnelse for banker, sparekasser og andelskasser.

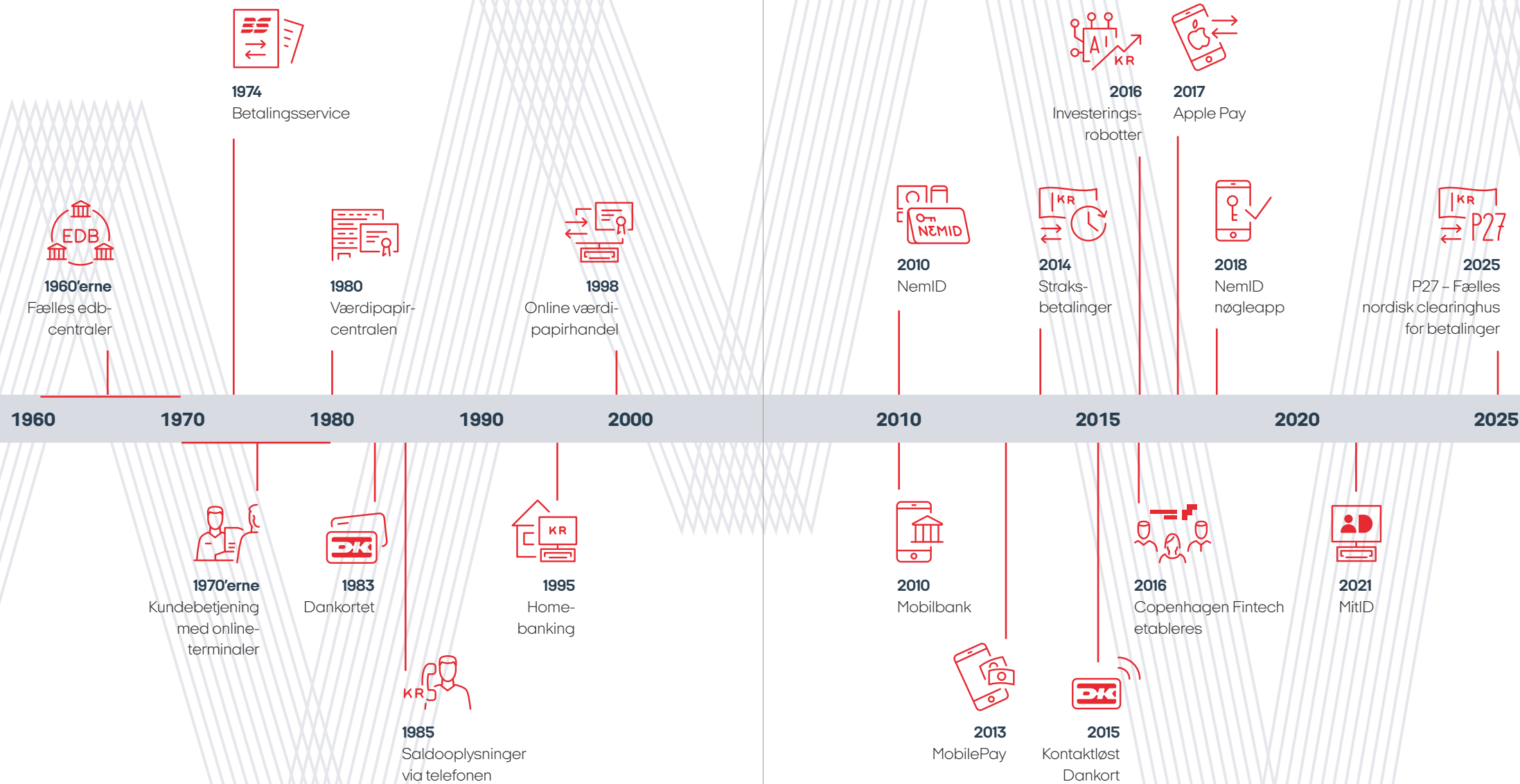
telefonen. I 1990'erne lanceredes homebanking som et nyt selvbetjeningstilbud til de kunder, der havde adgang til en hjemme-pc med modem, og det fik ligeledes meget hurtigt en betydelig udbredelse.

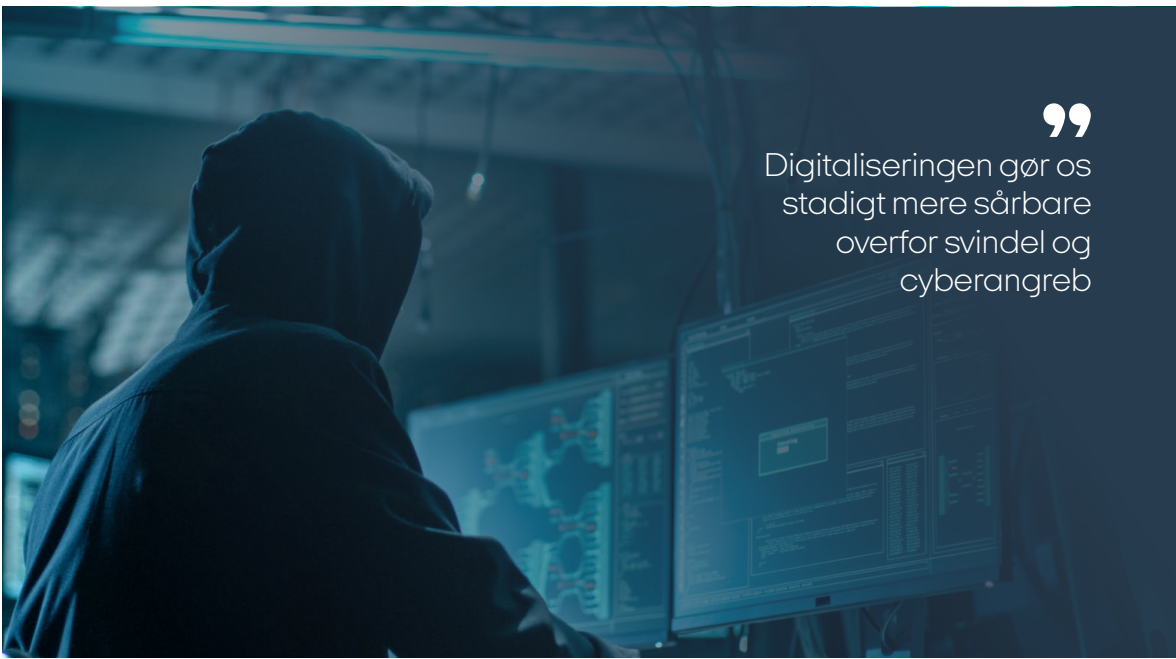
I slutningen af 90'erne kom de første netbanker, hvor kunderne via internettet kunne få et overblik over deres konti og overføre penge, uanset hvor i verden de befandt sig. Næste skridt i den teknologiske udvikling var i 1998 med online- værdipapirhandel. I 2010 kom den første mobilbank og den fælles elektroniske identifikationsløsning, NemID, så dagens lys. I 2013 kom MobilePay på gaden. MobilePay flyttede danskernes brug af kontanter over på mobilen og skabte nye betalingsmuligheder i både den fysiske handel og nethandlen.

I 2014 blev det muligt at betale kontaktløst med Mastercard og VISA-kort, og i 2015 fulgte dankortet efter, hvilket har gjort betalinger både hurtigere og mere sikre. De kontaktløse betalinger blev taget hurtigere imod i Danmark end noget andet sted i verden, og i dag er flere end tre ud af fire transaktioner med betalingskort kontaktløse. Siden er der kommet flere nye betalingsmuligheder på gaden, f.eks. Apple Pay og Google Pay.

I 2016 kom investeringsrobotter på markedet og fra 2018 blev det muligt at se konti på tværs af bankerne og få et samlet overblik over sine konti i alle banker. I 2021 har bankerne sammen med det offentlige lanceret en ny digital identitetsløsning, MitID – her bidrager bankerne med 1 mia. kroner. Der er også et fælles nordisk clearinghus for betalinger under etablering. Så digitaliseringen stopper ikke her. Fokus i fremtiden vil fortsat være at udvikle nye løsninger, der gør det smartere og enklere at være kunde i bankerne.

Milepæle i bankernes digitale tilbud til kunderne





”

Digitaliseringen gør os stadig mere sårbare overfor svindel og cyberangreb

Udvikling og svindel – to sider af samme mønt

Digitaliseringen har skabt vækst og udvikling i hele samfundet. Det gør os alle rigere. Men mønten har en bagside. For det gør os også sårbare over for svindel og cyberangreb. I 2020 udgjorde tab, som følge af digital svindel med betalinger, 370 mio. kroner, mens tabet for 1. halvår 2021 var på knap 200 mio. kroner.

Bankerne arbejder løbende med at forbedre deres metoder til at bekæmpe svindel. Det gælder både i forhold til investeringer i avancerede sikkerhedssystemer, som beskytter kunderne mod svindel, og i forhold til oplysning af hensigtsmæssig digital adfærd hos den enkelte kunde. Heldigvis lykkes det ofte at forhindre svindel. Bankerne forhindrede 185 mio. kroner i at blive stjålet i 1. halvår 2021, hvilket svarer til, at 60 procent af svindelforsøgene indrapporteret til Finans Danmark blev afværget. Endvidere samarbejder bankerne på tværs af andre sektorer og myndigheder om at sikre en sikker og effektiv digital infrastruktur. Senest med lanceringen af det nye digitale ID, MitID, som skal afløse NemID. Det er det største offentlig-private it-projekt til dato og skal styrke vores digitale sikkerhed og gøre os klar til fremtiden. Bankerne har sammen investeret 1 mia. kroner i MitID.

Bankerne ønsker fortsat at bidrage til, at det danske samfund kan gribe mulighederne ved den stigende digitalisering. Finans Danmark præsenterer derfor otte tiltag og forslag, som skal styrke digitaliseringen og nedbringe svindelen, til gavn for den enkelte dansker og samfundet.

Otte idéer til at styrke digitaliseringen og nedbringe svindel med betalinger

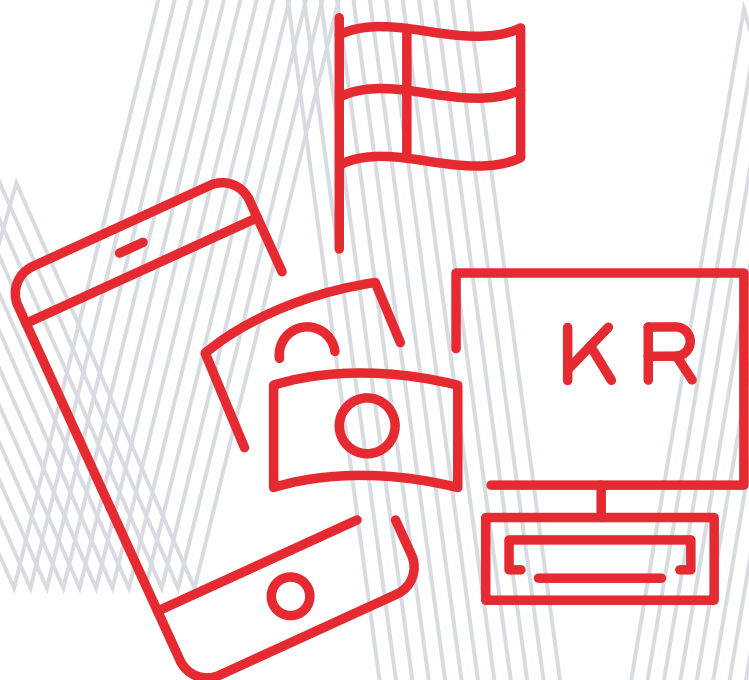


- 1 Lettere bankskifte med eBankskifte
- 2 Fælles offentligt/privat digitaliseringsforum
- 3 Digitalisering af bobehandling
- 4 Prøv Danmark af i 90 dage



- 5 Flere ressourcer til politiet til opklaring af it-relateret økonomisk kriminalitet
- 6 Central rådgivningsfunktion 24/7 til at bekæmpe cyberkriminalitet
- 7 Udbygning af appen "Mit Digitale Selvforsvar"
- 8 Styrket indsats for at fjerne falske reklamer fra sociale medier

2

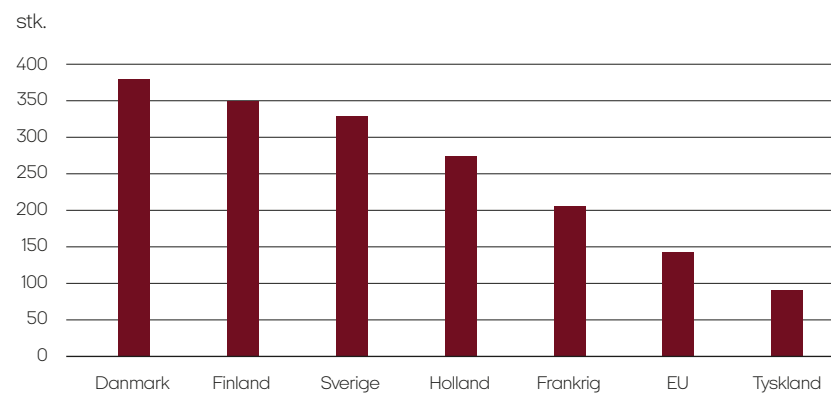


Danskerne er glade for at betale digitalt

Et af de områder, hvor digitaliseringen er tydeligst, er, når vi vælger betalingsmåde. Over en årrække er der sket et skifte fra fysiske betalinger i form af kontanter og checks til digitale betalingsløsninger med kort og mobil. Brugen af kontanter er i mange år faldet, og kun en ud af seks betalinger sker i dag med kontanter, hvor det for 15 år siden var omtrent halvdelen af danskernes betalinger, der skete med sedler og mønter.

Mest populært er betalinger med kort, der udgør ca. 75 procent af betalingerne i fysisk handel. Hver dansker benyttede i gennemsnit sit betalingskort 379 gange i 2020 såvel fysisk som online, og vi er dermed det land i EU, hvor betalingskort bliver brugt mest, jf. figur 2. En af grundene til, at danskerne er så glade for betalingskort, er bl.a., at bankerne på et tidligt tidspunkt gik sammen om at udvikle et nationalt betalingskort, Dankortet, som blev lanceret i 1983. I dag er Dankortet stadigvæk populært, men også internationale betalingskort som Visa og Mastercard benyttes flittigt.

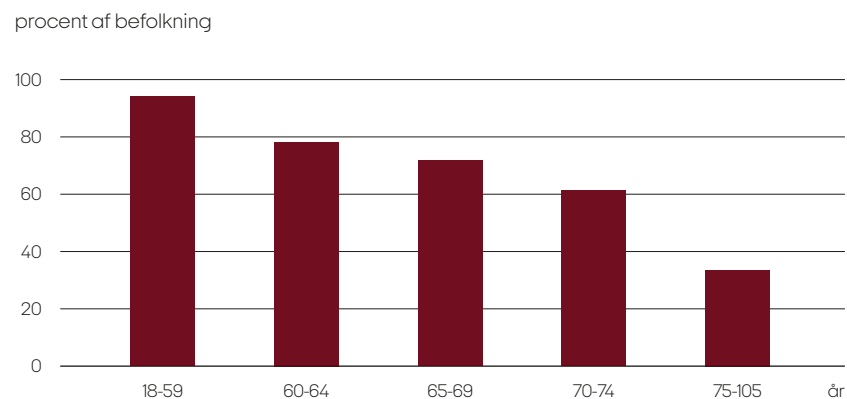
Figur 2. Gennemsnitlig antal kortbetalinger pr. indbygger, 2020



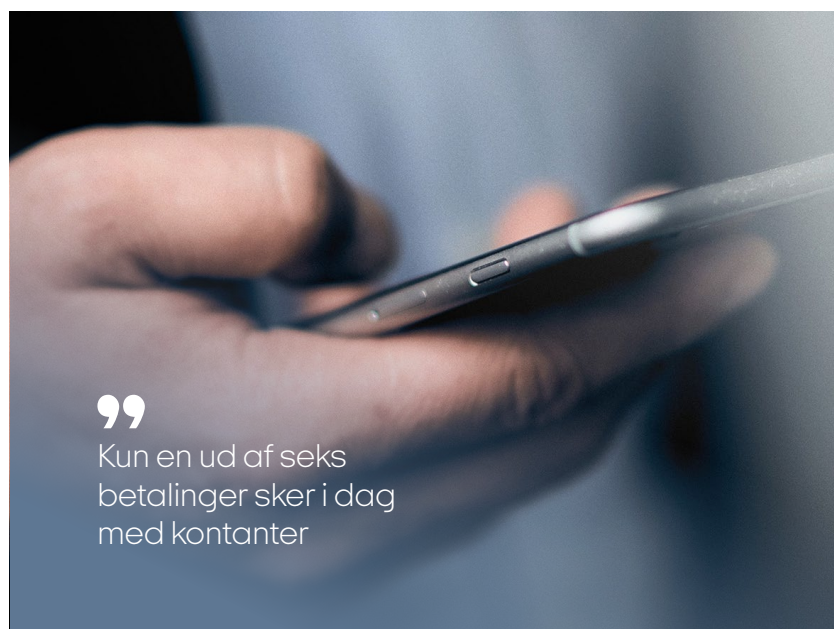
Kilde: ECB statistical warehouse

Bankerne har også gjort det muligt for kunderne at betale og overføre penge med mobiltelefonen, og det har danskerne i den grad taget til sig. MobilePay er en af de mest populære apps på danskernes mobiltelefoner, og 4,3 mio. danskere har i dag betalingsappen på deres mobiltelefon. Langt hovedparten af danskerne under 60 år har MobilePay, men også de ældre er blevet glade for appen, jf. figur 3. Andelen af MobilePay-brugere i aldersgruppen 75-105 år er således på få år steget fra nærmest ingenting til nu at udgøre 34 procent af aldersgruppen.

Figur 3. MobilePay-brugere fordelt på alder



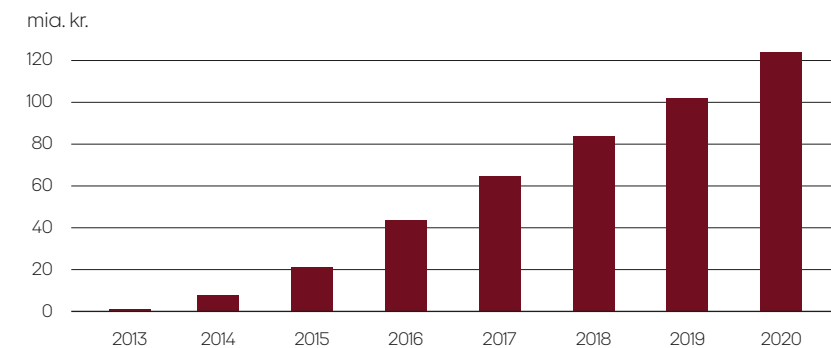
Kilde: MobilePay



Antallet af MobilePay-transaktioner og værdien heraf er steget støt lige siden appen blev introduceret i 2013. I 2020 overførte danskerne 125 mia. kroner gennem MobilePay fordelt på 355 mio. transaktioner, næsten en million transaktioner om dagen, jf. figur 4 og 5. Den flotte udvikling er fortsat i 2021 og i 3. kvartal 2021 blev der gennemført et rekordhøjt antal MobilePay-transaktioner på knap 113 mio., svarende til 1,2 mio. transaktioner om dagen.

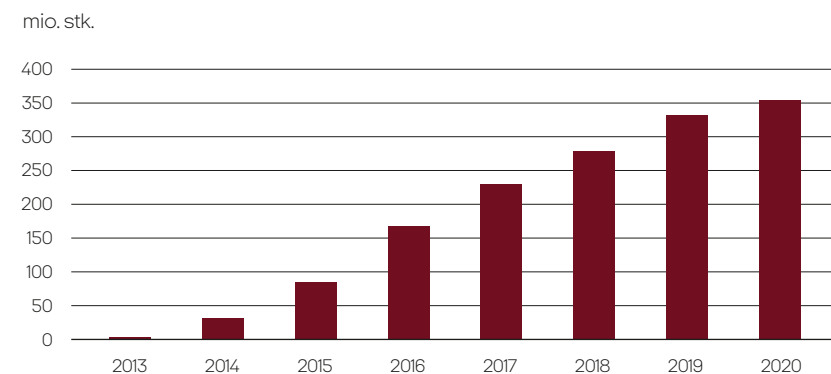
MobilePay benyttes ikke bare til overførsler mellem privatpersoner, men også i stigende grad til betalinger i fysiske forretninger og ikke mindst på internettet. Over 190.000 virksomheder og webshops tilbyder således betaling med MobilePay og væksten i antallet af virksomhedstransaktioner var i 1. halvår 2021 45 procent sammenlignet med samme periode i 2020.

Figur 4. Værdi af overførsler med MobilePay



Kilde: MobilePay

Figur 5. Antal transaktioner med MobilePay



Kilde: MobilePay



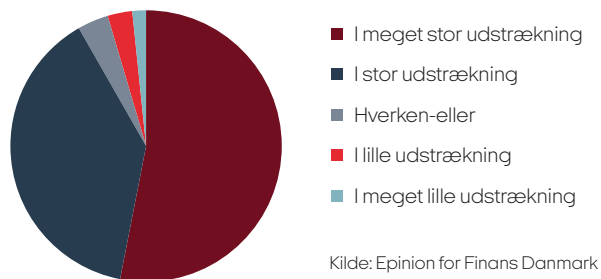
”
Digitaliseringen
af betalingsmarkedet
er drevet af kundernes
efterspørgsel

De fleste banker giver endvidere mulighed for at betale med de nye mobilbetalingsløsninger, Apple Pay og Google Pay, som er en nem og sikker måde at gennemføre betalinger på i butikker og på internettet. Derudover tilbyder bankerne deres kunder flere automatiske løsninger til betaling af regninger og mulighed for betalinger og overblik i netbanken.

Digitaliseringen af betalingsmarkedet er en udvikling, hvor bankerne tilbyder hurtige og nemme betalingsløsninger drevet af kundernes efterspørgsel. En undersøgelse fra Finans Danmark viser, at 92 procent af danskerne i stor eller meget stor grad er tilfredse med udbuddet af betalingsløsninger, jf. figur 6. Samme grad af tilfredshed ses i en undersøgelse fra Danmarks Nationalbank.⁴

Figur 6. Danskerne er tilfredse med udbuddet af betalingsløsninger

I hvilken udstrækning synes du, at de betalingsmetoder, der eksisterer i dag, ud over kontanter, opfylder dine behov?

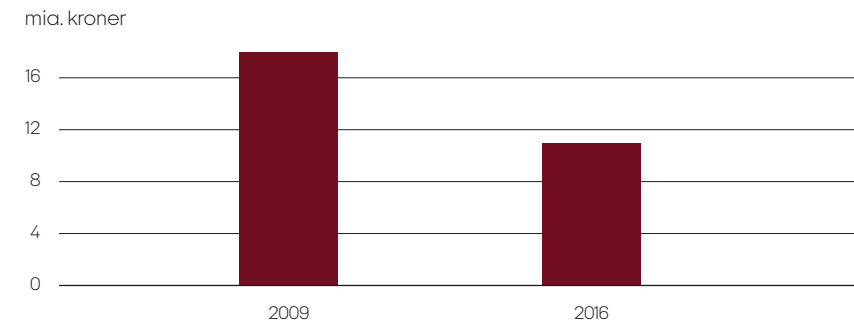


⁴ Der bliver længere mellem kontantbetalinger, Danmarks Nationalbank, 2020.

Digitale betalinger gør det billigere for samfundet

Det er ikke bare den enkelte dansker, som har glæde af brugervenlige betalingsløsninger. Betalingsrådets seneste analyse viser, at de samfundsmæssige omkostninger i perioden fra 2009 til 2016 er næsten halveret, jf. figur 7.⁵ Det er et fald på over 7 mia. kroner i 2016 sammenlignet med 2009. Det er kommet både forbrugere, butikker og banker til gode.

Figur 7. Samfundsmæssige omkostninger ved betalinger



Kilde: Betalingsrådet og Danmarks Nationalbank

At opgøre samfundsmæssige omkostninger ved betalinger er et stort og tidskrævende stykke arbejde. Der er derfor ikke lavet nogen omkostningsundersøgelse siden 2016. En fortsat innovation og digitalisering af betalingerne siden sidste undersøgelse må forventes at have mindsket de samfundsmæssige omkostninger ved betalinger yderligere. Det gælder eksempelvis i forhold til konto til konto-overførsler, hvor betalingstiden er blevet kortere, efter at over 4 mio. danskere har skiftet nøglekortet til NemID ud med en app. Danskernes øgede brug af kontaktløse betalinger med kort i fysisk handel siden 2016 er også en faktor, som peger i retning af lavere samfundsmæssige omkostninger i dag.



⁵ En nærmere beskrivelse af Betalingsrådets analyser om omkostninger ved betalinger er beskrevet på www.nationalbanken.dk

En velfungerende betalingsinfrastruktur er en forudsætning for et velfungerende betalingsmarked

De fleste af os betaler i vores netbank, med vores betalingskort og mobiltelefon uden at tænke over, hvordan pengene rent faktisk bliver flyttet fra en konto til en anden. Sådant skal det også være, og det er et udtryk for, at kunderne har tillid til, at betalingerne foregår sikkert og effektivt, hvilket er afgørende for et velfungerende samfund.

Den danske finansielle infrastruktur for detailbetalinger er et komplekst netværk af systemer, der muliggør, at kunder, virksomheder og det offentlige kan udveksle betalinger med hinanden, f.eks. i fysiske butikker, på internettet eller til hinanden. I denne infrastruktur, som finansieres af banksektoren og udvikles og vedligeholdes af de danske banker og Nationalbanken, foretages i gennemsnit betalinger for 42 mia. kroner hver bankdag.

Danmark har en effektiv og robust betalingsinfrastruktur, hvor driftsstabiliteten er høj, og der sjældent opleves forstyrrelser i udvekslingen af betalinger. Nationalbanken konkluderede således i maj 2021, at Danmark har en sikker, effektiv og robust betalingsinfrastruktur.⁶ Nationalbanken vurderer, at infrastrukturen i høj grad efterlever internationale standarders krav til organisering, risikostyring og beredskab. Betalingsinfrastrukturen udvikles løbende og eksempelvis var Danmark et af de første lande i verden til at introducere straksbetalinger i 2014. Straksbetalinger er modtageren i hænde få sekunder efter overførslen er foretaget, og kan foretages døgnet rundt alle årets dage. Straksbetalinger anvendes til netbank-

⁶ Se Overvågning af den finansielle infrastruktur, Nationalbanken 2021.

”

Finans Danmark har besluttet en sektorplan for fremtidens betalingsinfrastruktur, som skal gøre det lettere for virksomheder og kunder at betale i Norden

overførsler og betalinger via MobilePay for i gennemsnit 1,7 mia. kroner på daglig basis. Straksbetalinger har betydet en klar forbedring af den enkelte kundes og virksomheds mulighed for hurtigt at få betalt deres regninger, overføre penge til familiemedlemmer eller hurtigt dele en regning.

Bankerne hviler ikke på laurbærrene og i disse år undergår betalingsinfrastrukturen en yderligere modernisering og harmonisering. Finans Danmark har besluttet en sektorplan for fremtidens betalingsinfrastruktur, som skal gøre det lettere for virksomheder og kunder at betale i Norden. Samtidig føres Danmark op på de nyeste betalingsstandarder, som gør det nemmere at lave betalingsløsninger på tværs af Norden og potentielt også i resten af Europa. Eksempler på mulige fremtidige brugssituationer vil være en dansk MobilePay-bruger, som ønsker at foretage en betaling til f.eks. en Swish-bruger i Sverige. Et andet eksempel vil være en dansk virksomhed, som ønsker at sende en straksbetaling til en europæisk samarbejdspartner. Ud over dette kan helt nye løsninger udvikles, eksempelvis til regningsbetalinger. Den danske banksektor investerer herved kraftigt i en fortsat modernisering af de systemer, som skal gøre det nemmere for danskere at udføre deres betalinger. Det skal fremtidssikre betalingsinfrastrukturen, så danskerne også i fremtiden har adgang til sikre og effektive betalingsløsninger.

”

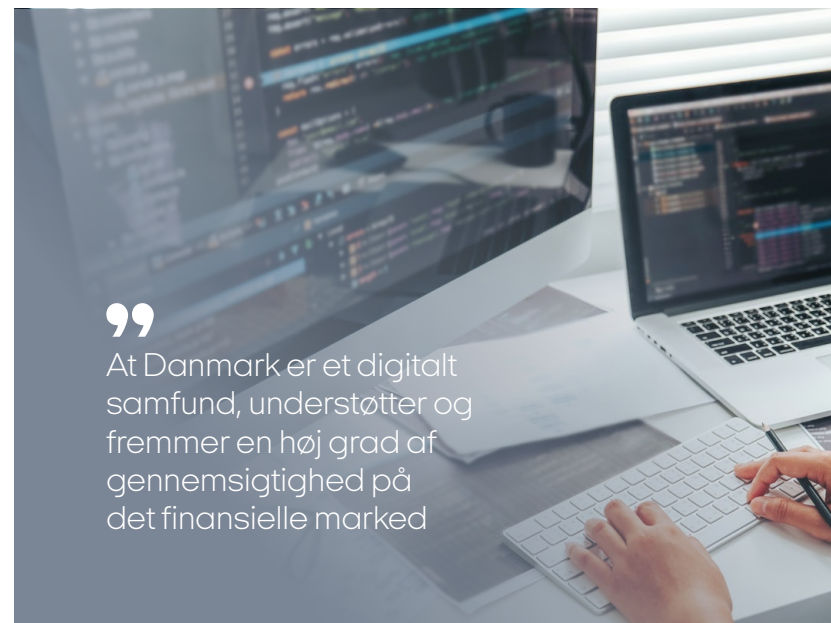
Danmark har en effektiv og robust betalingsinfrastruktur, hvor driftsstabiliteten er høj, og der sjældent opleves forstyrrelser i udvekslingen af betalinger

3



Digitalisering bidrager til øget konkurrence og innovation

Digitaliseringen har ikke alene gjort det nemmere for danskerne at være bankkunder og betale, det har også gjort det nemmere at skifte bank. I 2014 etablerede de danske banker en digital løsning, 'e-engagement', som benyttes af bankerne til at overføre kundens engagementer digitalt mellem hinanden. Danmark er det eneste land i EU, der har et sådant system, som gør det hurtigt, nemt og sikkert for kunderne at skifte bank. Ekspeditionstiden for et bankskifte er nedbragt betydeligt, siden systemet gik i luften i 2014, og flere undersøgelser viser, at danskerne er tilfredse med måden, hvorpå deres bankskifte er forløbet.⁷



”

At Danmark er et digitalt samfund, understøtter og fremmer en høj grad af gennemsigtighed på det finansielle marked

⁷ Se rapporten Kundemobiliteten på det danske bank- og realkreditmarked, Finans Danmark, august 2021.

At Danmark er et digitalt samfund, understøtter og fremmer også en høj grad af gennemsigtighed på det finansielle marked. Der findes i Danmark en række forskellige online-portaler til sammenligning og indhentning af priser fra forskellige banker, hvilket er med til at skabe gennemsigtighed og øge forbrugernes information om markedet. Det gælder f.eks. prisportalen Pengepriser.dk, der drives af Finans Danmark i samarbejde med Forbrugerrådet Tænk, og prisportalen Tjek Boliglån, der drives af Finanstilsynet. På den måde kan forbrugeren skabe sig et overblik over priserne i markedet og vurdere deres egen situation. Det er til gavn for mobiliteten og konkurrencen.

Bankerne investerer i fintech og innovation

I 2016 blev Copenhagen FinTech etableret med Finans Danmark som en af stifterne, og Finans Danmark har lige siden aktivt understøttet organisationen. Visionen er at skabe en dansk FinTech hub i topklasse og et økosystem, der skal understøtte Danmarks førende position inden for udviklingen af digitale, finansielle løsninger og skabe de optimale rammebetingelser for den fortsatte udvikling af FinTech i Danmark. Lige fra starten har Copenhagen Fintech testet en bred vifte af koncepter og idéer for at gentænke startup-dreven cluster-udvikling. Antallet af virksomheder er i perioden 2015-2021 steget fra ca. 70 til ca. 290 fintech startups. I 2021 er der foreløbig investeret over seks milliarder kroner i fintech startups etableret af danskere. Copenhagen Fintech er historien om at opbygge et levende og stærkt økosystem med startups som drivkraft og centrum.

Finans Danmark er også en af parterne bag Digital Hub Denmark, som er et offentligt-privat partnerskab mellem staten, Dansk Industri, Dansk Erhverv og Finans Danmark. Digital Hub Denmark skal bidrage til, at Danmark er blandt de førende digitale vækstmiljøer i Europa. Tanken bag partnerskabet er især at markedsføre danske digitale styrkeposition i udlandet og tiltrække talenter og investeringer til Danmark.



”

Visionen bag Copenhagen Fintech er at skabe et økosystem, der skal understøtte Danmarks førende position inden for udviklingen af digitale finansielle løsninger

4



Bankerne samarbejder med det offentlige om digitaliseringen af Danmark

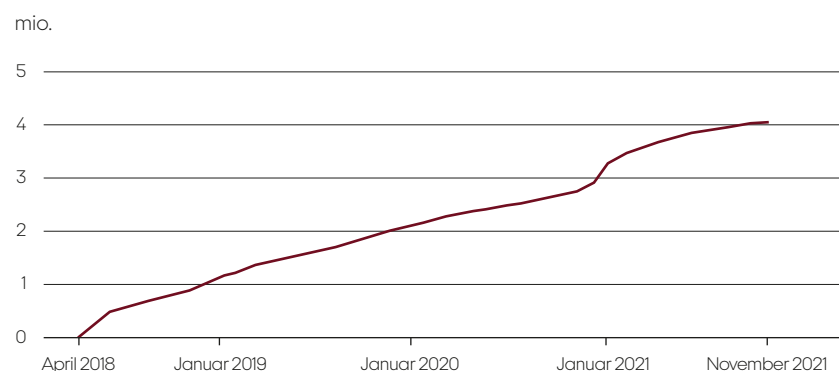
Et vigtigt skridt for digitaliseringen af den offentlige sektor i Danmark var lanceringen af den fælles elektroniske identifikationsløsning, NemID, i 2010. NemID blev udviklet på baggrund af et samarbejde mellem bankerne og den offentlige sektor. Samarbejdet om NemID har haft afgørende betydning for den digitale udvikling, vi har set i Danmark de seneste 10 år. Det har været en forudsætning for, at vi har kunnet udvikle og udbrede alt lige fra det digitale kørekort, coronapasset og til godkendelse af betalinger i nethandelen. Det er i EU unikt med ét digitalt ID, som kan bruges både til netbank, hos lægen, på adskillige private virksomheders hjemmesider og til kommunikationen med det offentlige i det hele taget. Det gør det nemmere at agere digitalt både som bankkunde og som borger.



”
NemID har haft
afgørende betydning
for den digitale udvikling,
vi har set i Danmark
de seneste 10 år

I dag anvender 5,3 mio. borgere NemID og i september 2021 var der mere end 80 mio. transaktioner med NemID. Derudover har 4 mio. borgere installeret nøgleappen, som er blevet en kæmpe succes, jf. figur 8. Appen er udviklet og betalt af banker, og er populær både blandt de yngre og de ældre.

Figur 8. Antal brugere af NemID-nøgleapp



Kilde: Nets

Det gode samarbejde om NemID er fortsat med MitID, som er det nye digitale ID, som blev lanceret i oktober 2021. MitID er det største offentlig-private it-projekt til dato og skal styrke vores digitale sikkerhed og gøre os klar til fremtiden. Med MitID styrker vi det digitale Danmark og sikrer, at vi fortsat kan færdes trygt på nettet med vores digitale ID. MitID er udviklet og ejet i et unikt partnerskab mellem det offentlige og bankerne for at sikre, at man også fremover kun skal bruge ét digitalt ID, uanset om man logger på sin bank eller på f.eks. borger.dk

Bankerne er trækhesten i udbredelsen af MitID. Det er nemlig gennem bankernes net- eller mobilbank, at kunderne bliver flyttet over på MitID. Der er ingen andre NemID-tjenester, der udgør et lige så stort trækplaster som bankernes net- og mobilbankløsninger. Det er en essentiel del af den danske digitale infrastruktur, som bankerne er glade for at samarbejde med det offentlige om. Bankerne bruger i størrelsesorden 1 mia. kroner på udvikling og drift af MitID.

Finans Danmark har også på andre områder understøttet det digitale samfund f.eks. med bidrag til digital tinglysning. Og der er flere gode historiske eksempler på løsninger, som har forbedret processer og styrket digitalisering til gavn for borgere og virksomheder, f.eks. NemKonto, eSkatData og e-bolighandel, der binder alle aktører i en ejendomshandel sammen og deler handlens dokumenter digitalt.

Forslag til styrkelse af digitalisering af samfundet

For at styrke udviklingen af det digitale samfund yderligere har Finans Danmark en række forslag til, hvordan vi kan blive endnu bedre til at udnytte de digitale muligheder til gavn for vækst og udvikling af samfundet:



1 Lettere bankskifte med eBankskifte

Finans Danmark ønsker at gøre det endnu lettere for kunderne at skifte bank. Bankerne kigger derfor fra næste år på muligheden for at udvikle en ny digital løsning, der er en overligger til den nuværende løsning e-engagement, der allerede gør det lettere at skifte bank. Den nye løsning, som kaldes eBankskifte, skal designes så en bankkunde – med eksempelvis MitID – kan give samtykke til, at en hvilken som helst dansk bank kan trække et overblik over den potentielle kundes nuværende engagement i en hvilken som helst anden dansk bank. Det vil sikre, at ingen oplysninger bliver tabt, og de manuelle tastefejl elimineres. Det betyder, at kunden vil kunne få et tilbud fra en ny bank på et fuldstændigt grundlag. Samlet set vil kunden opleve både, at rådgivningen bliver endnu bedre, og at processen bliver hurtigere og nemmere.

Baggrund

I 2014 lancerede den danske finanssektor en unik digital løsning med det formål at gøre det nemmere og hurtigere for forbrugerne at skifte bank. Det er lykkedes. Hvert år skifter omkring 200.000 danskere bank, og tiden, det tager, er drastisk nedbragt fra 2-3 måneder til 2-3 uger i langt de fleste tilfælde. Det har bidraget til mere konkurrence i sektoren og stor tilfredshed blandt kunderne. I forbindelse med bankskifte i dag bruger mange kunder tid på at fremskaffe oplysninger om konti, depoter, kort, pension, lån og betalingsaftaler, når de indleder en dialog med en potentiel ny bank. Det kan være tidskrævende for kunden, og ved fejl, kan processen med bankskifte trække ud. Det vil den nye løsning forbedre.



2 Fælles offentligt/privat digitaliseringsforum

Finans Danmark foreslår, at der etableres et tværgående offentligt/privat forum, der har til formål at identificere en portefølje af projektidéer til offentlige/private digitaliseringspartnerskaber på tværs af hele den offentlige sektor. Det kunne f.eks. være samarbejde om digitaliseringen af sociale ydelser, insolvensprocedurer, diverse brancheindberetninger og andre områder.

Baggrund

Det vil kunne give betydelige effektiviseringsgevinster og bedre service til borgere og virksomheder, hvis digitaliseringen styrkes f.eks. via nye fælles platforme og bedre datadeling. I Norge har man etableret et stående samarbejdsforum om vigtige digitale processer i det norske samfund mellem det offentlige og bankerne, som kommer med forslag til fælles projektinitiativer.



3 Digitalisering af bobehandling

Finans Danmark foreslår, at alle processer mellem aktørerne vedrørende bobehandling digitaliseres. Løsningen skal samle alle aktører i bobehandlingsprocessen (de efterladte, skifteretterne, bobestyrere, pengeinstitutter, forsikring- og pensionselskaber, offentlige myndigheder m.fl.) i én central borgercentreret digital løsning. Løsningsforslaget indebærer etablering af en fælles it-plattform og forudsætter lovændringer.

Baggrund

Den nuværende gennemsnitlige behandlingstid for et dødsbo er op til ca. 250 dage,⁹ alt afhængig af skiftetype og retskreds. Processen involverer mange aktører og er præget af manuelle og papirtunge opgaver, som er tidskrævende, og som for de pårørende kan virke uoverskuelige.

⁹ Domstolsstyrelsen



4 Prøv Danmark af i 90 dage

Finans Danmark foreslår sammen med de øvrige organisationer bag Copenhagen Fintech Policy,⁹ at Erhvervsministeriet i samarbejde med relevante aktører etablerer en forsøgsordning, som gør det muligt for fintech-medarbejdere fra udvalgte lande og deres familier at flytte til Danmark i 90 dage, hvor alt nødvendigt papirarbejde er klaret på forhånd. Der stilles en bolig til rådighed i perioden, og familier får tilbud om pladser i f.eks. skole og daginstitutioner og hjælp til at finde job til en medrejsende partner.

Baggrund

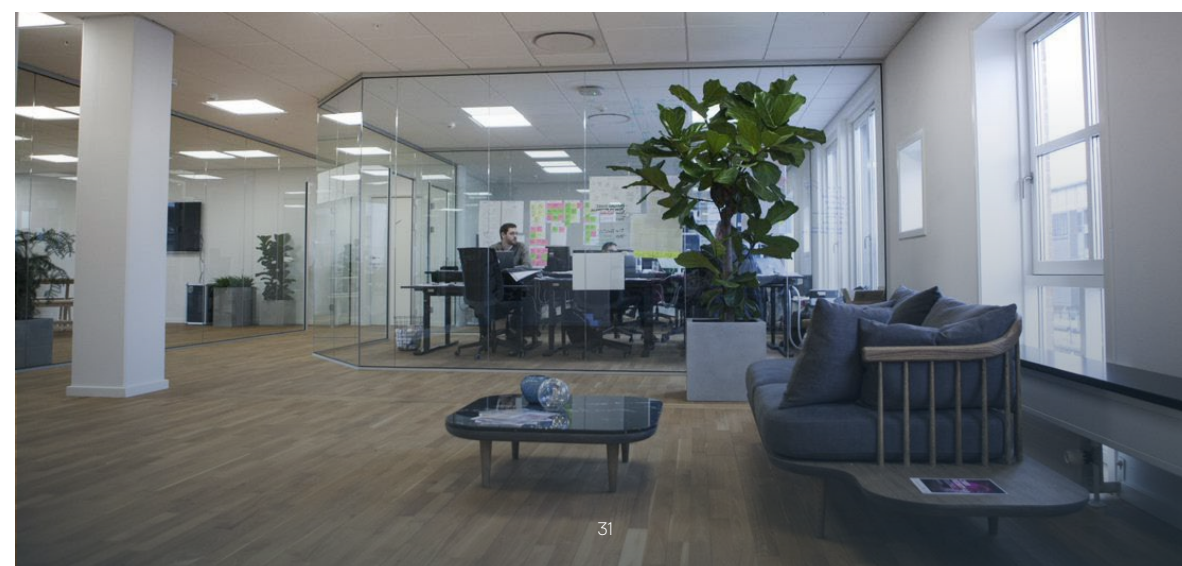
Det er vanskeligt at rekruttere kvalificeret arbejdskraft til fintechmiljøet. Det er en barriere for udvikling af digitale finansielle løsninger i Danmark og dermed for vækst og udvikling. Forslaget tager afsæt i et finsk forsøg, som fik 5.300 ansøgninger, hvoraf 60 var investorer og hele 800 var iværksættere, som gerne ville starte deres egen forretning.

⁹ Copenhagen Fintech Policy er et samarbejde mellem Finansforbundet, Dansk Industri, Copenhagen Fintech og Finans Danmark, og fungerer som et politisk talerør for de mange fintech startups og SMV'er.

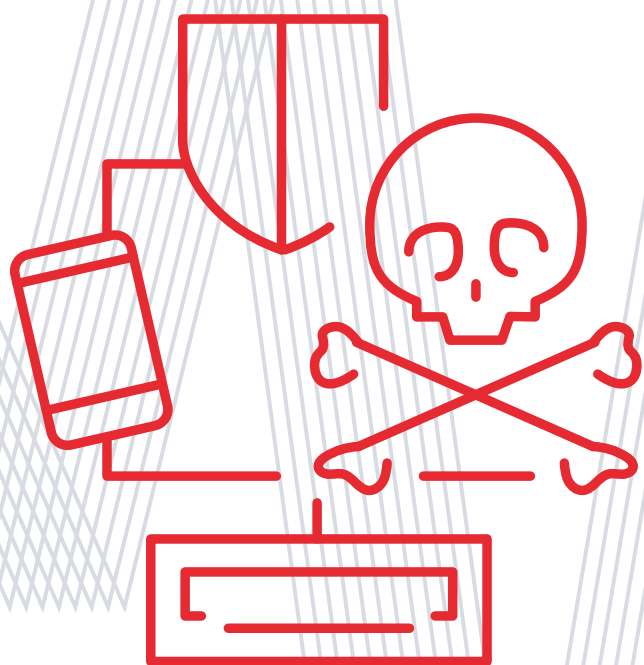


”

Manglen på kvalificeret arbejdskraft i fintechmiljøet er en barriere for udvikling af digitale finansielle løsninger i Danmark



5

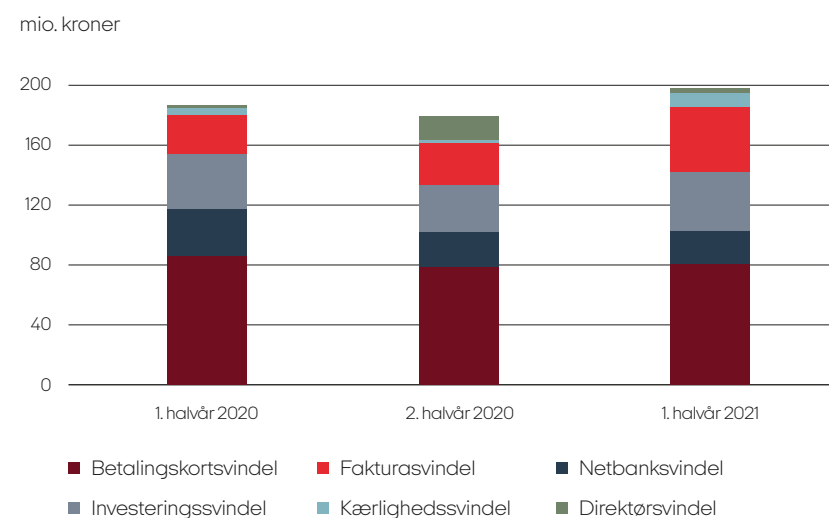


Med digitalisering følger digital svindel

Digitaliseringen har skabt vækst og udvikling i hele samfundet til gavn for borgere, virksomheder og det offentlige. Men det gør os også sårbare over for svindel og cyberangreb.

I 1. halvår 2021 var det samlede tab ved svindel med betalinger på knap 200 mio. kroner, jf. figur 9. Set i forhold til 2. halvår 2020 har der været en stigning på knap 20 mio. kroner, svarende til 10 procent. På årsbasis var der et tab på 370 mio. kroner i 2020. Opgørelsen indeholder misbrug med betalingskort samt andre former for svindel med betalinger, herunder netbank- og investeringssvindel, jf. boks 1.

Figur 9. Betalingsvindel



Betalingskortsvindel offentliggøres kvartalsvist af Danmarks Nationalbank, mens de andre former for svindel på halvårlig basis indsamles og offentliggøres af Finans Danmark. Kilde: Nationalbanken og Finans Danmark.

De kriminelle anvender meget sofistikerede metoder som fuptelefonopkald, sms'er og e-mails, samt falske hjemmesider og opslag på sociale medier, hvor de forsøger at narre folk til at udlevere personlige oplysninger og NemID- adgangskoder.

Den mest anvendte metode blandt de kriminelle er at lokke ofrene til selv at gennemføre en betaling til en konto kontrolleret af en kriminel, f.eks. ved at lokke med attraktive investeringer eller venskab/kærlighed. UK Finance har i 2021 analyseret sig frem til, at 70 procent af den svindel, hvor brugerne bliver svindlet til at overføre penge til de kriminelle, begynder på de sociale medier.

Bankerne har stor fokus på at stoppe digital svindel

Den digitale svindel ændrer løbende karakter, og de kriminelle bliver mere og mere udspekulerede i deres metoder. Bankerne er derfor oppe på tærerne og arbejder løbende med at forbedre deres metoder til at identificere svindel. Det gælder både i forhold til de enkelte ansatte, som trænes i at opdage mistænkelige transaktioner, og ved løbende investeringer i avancerede sikkerhedssystemer, som forbedrer muligheden for at beskytte kunderne mod svindel. Derudover har mange banker indført begrænsninger på, hvor meget man kan overføre mellem konti på en enkelt dag. Bankerne forhindrede i 1. halvår 2021 185 mio. kroner i at blive stjålet, hvilket svarer til, at 60 procent af svindelforsøgene indrapporteret til Finans Danmark blev afværget. Det er rigtig glædeligt.

Bankerne bidrager også til den løbende informationsindsats i samarbejde med myndigheder, virksomheder og andre organisationer. Derudover deler bankerne løbende viden med hinanden om cyberangreb og svindel, f.eks. i regi af den Nordi-



”
Bankerne arbejder løbende med at forbedre deres metoder til at identificere svindel

Boks 1. Forskellige former for betalingsvindel



Betalingskortsvindel

Omfatter svigagtige transaktioner med fysiske kort, såsom kon-tanthævninger med falske eller stjålne kort; eller svigagtige transakti-oner, der udføres virtuelt, for eksempel hvor kriminelle foretager online-betalinger med stjålne kortoplysninger opnået gennem phishing eller hacking af kortdata.



Netbanksvindel

Omfatter sager, hvor der er sket indbrud eksempelvis ved installation af hacker-programmer på brugerens PC, mobil eller tablet, eller hvor brugeren lokkes til at afgive eller indtaste oplysninger (id, password og nøglekortkoder) til de it-kriminelle på baggrund af falske mails, sms'er eller telefonopkald.



Kærlighedssvindel

Omfatter svindelsager, hvor borgere har fået frarøvet deres penge af kriminelle, der har lokket dem med falske profiler, der udgiver sig for at søge venskab og kærlighed og undervejs i dialogen får offeret til at overføre penge til den kriminelle.



Investeringsvindel

Dækker over svindelsager, hvor borgere har fået frarøvet deres penge af kriminelle, der har lokket med falske investeringsmuligheder og på den måde får offeret til at overføre penge til dem.



Direktørsvindel

Dækker over svindelsager, hvor en medarbejder bliver narret til at fore-tage en overførsel med virksomhedskontoen. En bedrager ringer eller sender mail og udgiver sig for at være en fremtrædende person inden for virksomheden (f.eks. direktøren).



Fakturasvindel

Omfatter svindel med falske bankoplysninger på leverandører og frem-sendelse af falske fakturaer.

ske Finansielle CERT, som blev oprettet i 2017, og har til formål at styrke bankernes cyberforsvar i hele Norden. Derudover har Finans Danmark etableret Cyberalliancen, hvor Finans Danmark sammen med Teleindustrien, Danske Rederier, DANVA, Dansk Energi og Danske Regioner arbejder for at styrke cyber- og informationssikkerheden i de samfundskritiske sektorer. Endelig er Finans Danmark også en del af stifterkredsen og bestyrelsen bag e-mærket, som arbejder for sikker e-handel.

Svindel med betalingskort

Svindel med betalingskort i Danmark har været faldende i flere år og på bare fem år er misbruget faldet med 70 procent. Det er der flere forskellige årsager til:

- I 2015 blev kontaktløs betaling introduceret, hvilket har gjort det vanskeligere at aflure pinkoder og dermed reduceret svindelen med stjålne kort.
- Bankerne og deres leverandører har de senere år løftet niveauet i deres monitorering af korttransaktioner, og kan dermed i stigende grad genkende mønstre og afvise mistænkelige korttransaktioner, inden de gennemføres.
- Samtidig har bankerne gjort det muligt for kortholder selv at spærre udvalgte betalingskort i en række områder i verden som for eksempel Sydamerika og Nordamerika, hvor der er højere risiko for svindel med betalingskort.
- I januar 2021 trådte en ny fælles EU-lovgivning i kraft, så en betaling i nethandlen inden for EU skal godkendes ved brug af stærk kundeautentifikation. Det betyder, at en transaktion skal godkendes af minimum to faktorer ud over kortoplysninger, f.eks. NemID Nøg-leapp eller selvvalgt kode og sms. Det har reduceret svindelen i e-handelen i Danmark, hvor hovedparten af svindelen med stjålne betalingskort sker.

Samme udvikling med faldende betalingskortsvindel ses også i Sverige, mens svindelen med betalingskort i euroområdet har været svagt stigende de seneste år, omend svindelen relativt i forhold til kortomsætningen er faldet.

Forslag til at stoppe digital svindel

Der er taget mange initiativer til at begrænse den digitale kriminalitet. Men problemet er i den grad fortsat aktuelt, og der er behov for løbende at styrke bekæmpelsen af digital svindel yderligere. Finans Danmark har en række forslag til at styrke indsatsen:



5 Flere ressourcer til politiet til opklaring af it-relateret økonomisk kriminalitet

Finans Danmark foreslår, at de planlagte nye nationale efterforskningsenheder sikres tilstrækkelige ressourcer til at opklare flere sager vedrørende it-relateret økonomisk kriminalitet.

Baggrund

Den it-relaterede økonomiske kriminalitet er stigende, og sagerne er ofte vanskelige og ressourcekrævende at opklare. Det betyder desværre, at der er sager, som tager meget lang tid for politiet at behandle. Det er oplevelsen, at dette skyldes, at politiet ikke har de fornødne ressourcer til at behandle disse sager.



6 Central rådgivningsfunktion døgnet rundt til at bekæmpe cyberkriminalitet

Finans Danmark foreslår, at der etableres en central statslig rådgivningsfunktion, som yder borgerrettet information om it-sikkerhed 24/7. Enheden skal give løbende rådgivning og information, afholde kampagner m.m. Den skal også have fokus på brug af netværk, rollemodeller og opsøgende relationsarbejde i lokale erhvervs- og borgerforeninger.

Baggrund

Kriminelle bruger i stigende grad digitale kanaler til at lokke personlige oplysninger ud af forbrugerne. Det sker med mails, sms'er og opkald. Derfor skal rådgivningen og informationsindsatsen over for borgere og virksomheder styrkes betydeligt.



7 Udbygning af appen "Mit Digitale Selvforsvar"

Finans Danmark foreslår, at TÆNKs app "Mit Digitale Selvforsvar", som holder borgerne opdateret om digitale trusler, udbygges til at yde pro-aktiv beskyttelse mod falske mobilopkald og sms'er.

Baggrund

De digitale trusler mod borgerne er stigende og de kriminelle bruger mere og mere sofistikerede metoder som fuptelefonopkald, sms'er og e-mails, hvor de søger at narre folk til at udlevere personlige oplysninger og NemID-adgangskoder. Udbygningen kan ske ved at tilføje en ekstra sikkerhedsfunktion til app'en, som kan advare imod, hvilke numre svindlerne benytter og blokere for disse. App'en foreslås udbygget i et offentligt-privat partnerskab mellem nogle af de samfundsvigtige sektorer herunder Teleindustrien, Center for Cybersikkerhed, Erhvervsstyrelsen, Digitaliseringsstyrelsen, Datatilsynet og de parter, som står bag TÆNKs app i dag.



8 Styrket indsats for at fjerne falske reklamer på sociale medier

Finans Danmark vil tage initiativ til et styrket samarbejde mellem finanssektoren, myndighederne, politiet og de sociale medier om at fjerne falske reklamer.

Baggrund

I flere af de aktuelle svindelsager har vi set, at de forurettede typisk kommer i kontakt med svindlerne via annoncer på sociale medier. En stærkere indsats hos de sociale medier for at fjerne denne slags svindelreklamer vil derfor potentielt have en markant indflydelse på de kriminelles mulighed for at nå ud til ofre.



Finans Danmark

Amaliegade 7 · 1256 København K

Tlf. 33 70 10 00 · www.finansdanmark.dk