



**EKONOMI
HÖGSKOLAN**
Lunds universitet

Företagsekonomiska institutionen

Kandidatuppsats
Finansiering
HT-2001

Banker och Internet

- en studie av risker och riskhantering vid finansiella Internettjänster

Författare

Dorota Los
Tommy Nilsson
Bert Svensson

Handledare

Tore Eriksson
Hossein Asgharian

Sammanfattning

- Titel:** Banker och Internet - en studie av risker och riskhantering vid finansiella Internettjänster
- Författare:** Dorota Los
Tommy Nilsson
Bert Svensson
- Handledare:** Tore Eriksson
Hossein Asgharian
- Nyckelord:** Operativa risker, banker, Internet, Internettjänster, portaler, hemsida, konsument, säkerhetslösningar, transaktionsspår, riskhantering, riskfördelning, standardavtal, skadestånd, ursprungslandsprincipen, lagstiftning.
- Syfte:** Uppsatsen har två delsyften. För det första avser vi analysera och utvärdera de operativa risker som finns i samband med banktjänster via Internet och hur bankerna hanterar dessa. Vårt andra delsyfte är att undersöka hur skadeståndsansvaret fördelas mellan bank och kund. Vi avser även att diskutera och analysera om bankernas friskrivningsklausuler från skadestånd uppfyller de krav som ställs enligt svensk rätt.
- Metod:** Uppsatsen bygger på en kvalitativ arbetsmetod som till största delen baseras på textstudier. Textstudierna omfattar granskning och tolkning av diverse dokument som behandlar riskproblematiken vid Internetbanktjänster. Dokumenten omfattar bl.a. bankernas användaravtal med privatkunder, internationell och nationell lagstiftning samt Finansinspektionens rekommendationer och riktlinjer. Som kompletteringsmetod för datainsamling och -bearbetning har telefonintervjuer med bankerna, Allmänna reklamationsnämnden, Bankföreningen, Finansinspektionen och Konsumentverket använts.

Slutsats: Vi har konstaterat att de av oss undersökta bankerna verkar hantera operativa risker på ett seriöst sätt. De uppfyller Finansinspektionens krav och betraktar dem som en naturlig del av sin verksamhet. Angående riskfördelningen mellan bank och kund kan konstateras att bankerna i sina användaravtal med privatpersoner i många fall friskrivit sig från skadeståndsansvar. Det rör sig om friskrivningar från driftavbrott eller andra störningar i bankernas datorsystem, men även om generella friskrivningar från force majeure, indirekt skada samt om bankerna vidtagit aktsamhet av normalgraden. Vid en skälighetsprövning av friskrivningsklausulerna har vi funnit att de mot bakgrund av konsumentskyddet inte bör godtas.

Innehållsförteckning

1. Inledning	6
1.1 Bakgrund.....	6
1.2 Problemformulering.....	7
1.3 Syfte.....	8
1.4 Avgränsningar.....	9
1.5 Disposition.....	9
1.6 System för källhänvisningar	10
2. Metod och material	11
2.1 Val av undersökningsmetod	11
2.2 Material.....	12
2.2.1 Val av undersökningsobjekt.....	12
2.3 Insamling och bearbetning av data	13
2.3.1 Textdata	13
2.3.2 Intervjudata	13
2.4 Källkritik.....	15
2.5 Forskningsläge.....	16
3. Allmänt om Internet	17
3.1 Historisk tillbakablick.....	17
3.2 World Wide Web.....	18
3.3 Hemsidor och portaler	18
3.4 Internetanslutning	18
3.5 Kommersiell användning av Internet.....	19
4. Banktjänster på Internet	21
4.1 Presentation av bankerna och deras finansiella Internettjänster	22
4.1.1 FöreningsSparbanken.....	23
4.1.2 Handelsbanken	24
4.1.3 Nordea	25
4.1.4 SEB	26
4.1.5 Ikanobanken.....	26
5. Risker i samband med Internettjänster.....	28
5.1 Risköversikt.....	28
5.1.1 Operativa risker.....	29
5.1.2 Kapitaltäckningskrav vid bankverksamhet	30
5.1.2.1 Kapitalkrav för operativa risker.....	31
5.1.3 Mänskliga fel	32
6. Lagstiftning och rekommendationer om finansiella Internettjänster	34
6.1 Internationell normgivning	34
6.1.1 Baselkommittén.....	34
6.1.2 EU.....	37
6.1.3 Övriga internationella normsystem	39
6.2 Nationell normgivning.....	40
6.2.1 Finansinspektionens allmänna riktlinjer	41
6.2.1.1 Krav på avtal om finansiella tjänster	42
6.2.1.2 Krav på transaktionsspår	42
6.2.1.3 Krav på säkerhetslösningar.....	43
6.2.1.4 Krav på information och alternativa kontaktkanaler	44
6.2.2 Riskanalysenhet	44

7. Bankernas riskhantering	47
7.1 FöreningsSparbanken	47
7.1.1 Krav på säkerhetslösningar.....	47
7.1.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler	48
7.2 Handelsbanken.....	48
7.2.1 Krav på säkerhetslösningar.....	49
7.2.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler	50
7.3 Nordea	50
7.3.1 Krav på säkerhetslösningar.....	50
7.3.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler	51
7.4 SEB	51
7.4.1 Krav på säkerhetslösningar.....	51
7.4.2. Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler	51
7.5 Ikanobanken.....	52
7.5.1 Krav på säkerhetslösningar.....	52
7.5.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler	53
8. Riskfördelningen mellan bank och kund	53
8.1 Allmänt om bankernas användaravtal	54
8.2 Grundläggande aspekter på inomobligatoriskt skadeståndsansvar.....	56
8.3 Bankernas begränsning av skadeståndsskyldigheten.....	58
8.3.1 Friskrivning från områden inom bankernas kontroll.....	59
8.3.2 Force majeure.....	62
8.3.3 Friskrivning från indirekt skada.....	64
8.3.3.1 Är bankernas begränsning av ansvaret för indirekt skada tillåtet enligt svensk rätt..	65
8.3.4 Friskrivning från ansvar för vårdslöshet av normalgraden	67
9. Avslutande kommentar och slutsatser	69
9.1 Internationell och nationell lagstiftning och rekommendationer avseende finansiella Internettjänster	69
9.2 Bankernas riskhantering	71
9.3 Riskfördelningen mellan bank och kund	73

Käll- och litteraturförteckning

Bilaga 1 Frågemall för telefonintervju med banker

Bilaga 2 Utdrag från bankernas avtalsvillkor avseende Internettjänster

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Under det senaste året har ett flertal incidenter inträffat som visat på riskerna och svagheterna med bankernas finansiella Internettjänster. Ett tydligt exempel är de dataproblem som Nordbanken drabbades av under veckan runt nyår 2000/2001. Sammanlagt tio olika datastopp medförde att bankens kunder vid flera tillfällen inte kunde få ut pengar ur bankomater eller genomföra transaktioner via Internet eller telefonbank. Inte heller var det möjligt att via Internet köpa aktier eller andra finansiella instrument.¹ Med bakgrund av att haverierna inträffade just under årsskiftet var det särskilt allvarligt. Anledningen till detta var att många på grund av att minimera sina skattekostnader ville kvitta vinster mot förluster. Genomfördes inte affärerna innan årsskiftet gick rätten till kvittning förlorad. För att behålla kundernas förtroende beslutade Nordbankens ledning att kompensera de kunder som exempelvis drabbats av förseningsavgifter på grund av dataproblemen. Utöver detta utlovade man även annan kompensation.² Intressant i detta sammanhang är att Nordbanken enligt det avtal man träffat med kunderna inte var skyldig att betala skadestånd. Men för att inte försämra sina kundrelationer och förtroendet för banken beslutade ledningen att trots detta faktum betala ut ersättning. En fråga som man i detta sammanhang kan ställa sig är hur långt bankerna kan friskriva sig från skadestånd utan att det skall ses som oskäligt mot konsumenterna? Vidare är det intressant att studera när Konsumentverket griper in för att skydda konsumenter gentemot oskäliga användaravtal.

Den ovannämnda händelsen är ett exempel på s.k. operativa risker. De operativa riskerna handlar om risker som orsakas av bristfälliga datasystem, bristande kontroll, brottsliga angrepp och mänskliga fel. Kännetecknande för dessa risker är att de, till följd av att alltmer av det finansiella tjänsteutbudet flyttas till Internet, ständigt ökar. Informationsteknologins utveckling bidrar således till uppkomsten av nya risker. De katastrofscenarion som kan uppstå till följd av operativa risker kan vara mera fasansfulla än det anförda exemplet. Därför är det viktigt att utifrån informationsteknologins utveckling analysera tänkbara riskfaktorer, bedöma möjliga konsekvenser samt bygga upp beredskap för att minimera operativa risker och begränsa de skador som uppstår till följd av dessa risker.³

Användningen av Internet ställer därför höga krav på bankernas förmåga att utveckla säkerhetssystem som identifierar, kontrollerar och minimerar (och om möjligt eliminerar)

¹ Holmberg, M (2001); *Tokiga kommandon trubbel för Nordbanken*, Göteborgs-Posten 2001-01-09.

² Anonym (2001); *Nordbanken Haveriorsaken fortfarande okänd*, Svenska dagbladet 2001-01-05.

operativa risker. Dessa säkerhetssystem bör bl.a. omfatta pålitliga inloggnings- och övervakningsfunktioner, behörighets- och identitetskontroller samt beredskap för systemavbrott.

Först när bankerna och övriga finansbolag har bemästrat de operativa riskerna kan de till fullo utnyttja de fördelar som informationsteknologin för med sig. Kommunikationen med hjälp av den nya tekniken är snabb, billig, lättillgänglig och gränsöverskridande. Beträffande banktjänster via Internet är de främsta fördelarna för kunden att denne kan utföra sina ärenden när det passar⁴ samt att kunden inte behöver vara fysiskt närvarande på banken när denne utträttar sina bankärenden. För banken är den främsta fördelen att Internettjänster är billigare än tjänster⁵ via traditionella bankkontor samt att tjänsteutbudet genom lämpliga marknadsföringsinsatser har större räckvidd.

1.2 Problemformulering

Under de senaste åren har Finansinspektionen (FI) utarbetat en stor mängd riktlinjer för finansiella företags hantering av IT-säkerheten. Det har rört sig om vissa grundläggande krav för finansiella företag som erbjuder tjänster via Internet. Exempelvis har det rört sig om krav på alternativa kontaktkanaler om bankernas Internettjänster krånglar samt krav på revisionsspår så att genomförda transaktioner vid revisioner och reklamationer kan rekonstrueras och följas upp. Den ökade aktiviteten från Finansinspektionens sida beror på att användningen av Internet inom det finansiella området fått större betydelse. Det är viktigt att notera att Finansinspektionens krav trots beteckningen enbart är rådgivande och det är slutligen upp till bankerna att avgöra hur de skall hantera de risker som uppstår i samband med finansiella Internettjänster. En avvikelse från Finansinspektionens krav kan dock spela stor roll genom att det kan innebära en presumtion för att banken vid en eventuell skadeståndsprocess handlat oaktsamt.

Värt att notera är att ett vidsträckt internationellt samarbete för närvarande pågår inom området för finansiella Internettjänster. Internets globala omfattning omöjliggör en nationell lagreglering av Internets kommersiella användning vilket gör att det krävs ett internationellt samarbete mellan länderna för en gemensam tillsyn av Internetanvändning. Både inom ramen för Baselkommittén och EU samarbetar olika länders tillsynsmyndigheter för att minimera de operativa riskerna. Det är dock tveksamt om samarbetet är tillräckligt för att möta det

³ Bäckström, H (2001); *Nya risker i ny finansiell miljö*, Dagens Debatt 2001-01-12.

⁴ Internetbanker är oftast öppna mellan 06.00 och 24.00.

⁵ Internet sänker bankernas interna kostnader med mer än 90 % (Anonym (2001); *Internet – i var banks tjänst*, Affärsvärlden. 2001-06-20).

regleringsbehov som internationaliseringen av finansiella Internettjänster medför. En frågeställning som uppkommer är således om den internationella och nationella normgivningen är tillräcklig för att minimera de operativa risker som Internet medför?

Hanteringsfrågor kring operativa risker har även uppmärksammats av bankerna själva som insett att en gedigen riskhantering är en långsiktig investering i framtiden. Dock visar det tidigare nämnda exemplet med datastörningar att det kvarstår många problem beträffande hantering av de operativa riskerna. Mot bakgrund av detta finner vi det intressant att undersöka hur bankerna hanterar de risker som uppstår i samband med olika typer av Internettjänster. Vidare kommer vi att utforska hur bankerna arbetar för att minimera risker och hur riskfördelningen mellan kund och bank ser ut. Läger bankerna genom friskrivningar från skadestånd över en oskäligt stor risk på kunderna och på vilket sätt kan detta i sådant fall angripas juridiskt?

Genom att det finansiella tjänsteutbudet flyttar till Internet suddas gränser mellan olika länder ut vilket gör att det uppstår oklarheter om vilket lands rätt skall tillämpas vid finansiella Internettjänster. Av den anledningen finner vi det nödvändigt att redogöra för de internationella och nationella lagregler och rekommendationer som finns inom området och i vilken utsträckning bankerna följer dessa. En intressant fråga i detta sammanhang är om dagens reglering är tillräckligt heltäckande för de framtida behov som kan uppstå?

1.3 Syfte

Uppsatsen har två delsyften. För det första avser vi analysera och utvärdera de operativa risker som finns i samband med banktjänster via Internet och hur bankerna hanterar dessa. Vårt andra delsyfte är att undersöka hur skadeståndsansvaret fördelas mellan bank och kund. Vi avser även att diskutera och analysera om bankernas friskrivningsklausuler från skadestånd uppfyller de krav som ställs enligt svensk rätt.

1.4 Avgränsningar

Den finansiella marknaden består av banker, värdepappersinstitut och försäkringsbolag. Det finns olika förutsättningar för användningen av Internettjänster mellan bank- och värdepappersområdet och försäkringsområdet. Inom försäkringsområdet nyttjas Internet i första hand för utbyte av information mellan försäkringsbolaget och kunden. Användningen av Internet inom bank och värdepappersområdet är mer komplext då det omfattar flera olika typer av tjänster.⁶ Förutom informationsutbytet har kunden möjlighet att använda Internet för bl.a. överföring av pengar mellan sina egna konton, betalningar av räkningar samt aktie- och fondplaceringar (se nedan kapitel 4).

Med bakgrund av ovanstående resonemang har vi valt att avgränsa oss till att endast behandla finansiella Internettjänster inom banksektorn. Vår främsta motivering till avgränsningen är att det är intressant att studera Internetbanktjänster p.g.a. tjänsternas komplexitet. Ytterligare ett motiv för att studera banksektorn är de stora förändringar som nu pågår. Utbudet av finansiella tjänster ökar ständigt och tillgängligheten för kunderna ökar. Dessutom anser vi att uppsatsens omfång och tidsrymd inte rymmer en närmare studie av den finansiella marknadsens övriga aktörer.

Ytterligare en avgränsning gäller mottagaren av banktjänster via Internet. Vi har valt att inrikta vår studie mot privatpersoners användning av Internettjänster. Anledningen till att vi väljer att avgränsa oss till konsumenter⁷ och utesluta företagskunder motiverar vi med att det är intressant att inrikta oss på privatpersoner, eftersom dessa i avtalsförhållandet med bankerna intar en underlägsen ställning. När ett avtal om Internettjänster sluts mellan banken och en konsument använder banken ett utarbetat standardavtal. Det är således i sin helhet banken som dikterar villkoren för hur riskerna skall fördelas. Någon möjlighet för en konsument att få villkoren ändrade till sin förmån föreligger inte. Detta faktum gör att konsumenterna i förhållande till bankerna är att se som en klart svagare avtalspart.

1.5 Disposition

Vi har valt att disponera vår uppsats på följande sätt. Efter ett inledande kapitel med bakgrund, problemformulering, syfte och avgränsning redogör vi i *kapitel 2* för olika metodfrågor. Här anger vi det angreppssätt som valts för att utreda och analysera de problemställningar som diskuterats i kapitel 1. Vidare redogör vi för det material som nyttjats

⁶ Posacki, A (2001); *FI:s syn på internettjänster*, s. 1.

⁷ Med konsument avses en fysisk person som handlar för ändamål som huvudsakligen faller utanför en näringsverksamhet.

och vilket tillvägagångssätt som tillämpats vid insamling och bearbetning av data. Utöver detta behandlas även källkritik och forskningsläge.

I *kapitel 3* presenterar vi en översiktlig framställning över vad Internet är, dess historik samt kommersiella användning. Därefter kommer vi i *kapitel 4* att närmare gå in på hur Internet används inom banksektorn och redogöra för vilka tjänster som de undersökta bankerna erbjuder. I *kapitel 5* diskuterar vi olika risker i samband med finansiella tjänster. Innan vi närmare går in på bankernas riskhantering och riskfördelning mellan bank och kund i *kapitel 7 och 8* kommer vi i *kapitel 6* att redogöra för den internationella och nationella normgivning som är tillämplig inom området. Arbetet avrundas i *kapitel 9*, där vi ger en avslutande kommentar och presenterar våra slutsatser.

1.6 System för källhänvisningar

Vi har valt att ange källor genom fotnoter. Vi sätter en fotnot efter en punkt om källan syftar på de tidigare meningar i stycket som föregår fotnoten. En fotnot före punkt syftar däremot endast på den aktuella meningen. En fotnot vid en rubrik innebär att om inget annat anges i texten syftar källan på hela kapitlet.

2. Metod och material

I nedanstående kapitel redogör vi för valet av undersökningsmetod. Vidare beskriver vi vilket material som använts och hur vi gått tillväga vid insamling och bearbetning av data. Slutligen tar vi en kritisk ställning till våra källor.

2.1 Val av undersökningsmetod

En undersökningsmetod är ett redskap som skall leda fram till en bättre förståelse av det som studeras, och därför måste valet av undersökningsmetod anpassas till det specifika studieobjektet. Vi har valt att använda oss av en kvalitativ metod därför att målet med uppsatsen har varit att skapa en djupare förståelse för risker och riskhantering vid finansiella tjänster på Internet. Fördelen med den kvalitativa metoden är flexibilitet, dels i förhållande till de erfarenheter som forskaren gör under forskningsprocessen och dels i förhållande till det sätt på vilket han/hon närmar sig de olika undersökningsenheterna⁸. Tack vare denna flexibilitet har vi, under arbetets gång, fått en allt djupare förståelse om riskproblematiken vid finansiella tjänster via Internet. Från att ha vaga föreställningar om risker har vi successivt inriktat oss på operativa risker vid banktjänster via Internet som vänder sig till privatpersoner. I det slutliga skedet har vi fokuserat oss på bankernas riskhantering samt hur ansvarsfördelningen mellan bank och kund ser ut.

Den kvalitativa arbetsmetoden bygger på en gränsdragning mellan en faktamässig och värderingsmässig insikt om och förståelse av undersökningsobjektet. De faktamässiga och värderingsmässiga insikterna bildar två hermeneutiska cirklar, en kognitiv och en normativ. Den kognitiva cirkeln har sin utgångspunkt i den objektiva förförståelsen av det som skall studeras medan den normativa cirkeln har sin utgångspunkt i de subjektiva socialt grundade fördomar. För att få en opartisk och objektiv konfrontation med källorna måste forskaren kritiskt ompröva sina personliga värderingar. Trots att denna uppsats skrivs av tre personer med olika bakgrund, erfarenheter och förhållningssätt är kravet på kritisk prövning av respektives personliga värderingar/omdömen stort. Vår ambition är att sträva efter en så objektiv framställning som möjligt.

Vår forskning domineras av det induktiva angreppssättet då vi utifrån skilda beskrivningar om banktjänster via Internet skapar en mer generell bild av verkligheten. Anledningen till att vi valt att använda det induktiva angreppssättet är att det av oss behandlade ämnet inte har någon fast teoretisk bakgrund. Vi kan därför inte använda den traditionella indelningen i en

⁸ Holme I. & Solvang B. (1997); *Forskningsmetodik*, s. 80.

teoretisk, en empirisk samt en analysdel. Istället har vi valt att integrera dessa delar och vår analys av ämnet kommer därmed att vara sammanflätad med övriga delar.

2.2 Material

Uppsatsens källmaterial består framförallt av internt material från de undersökta bankerna (se kapitel 2.2.1 nedan), berörda myndigheter samt internationella organ. De nationella myndigheterna utgörs framförallt av Finansinspektionen, Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden medan de internationella organen består av Baselkommittén, EU, OECD och IOSCO. Vi har i arbetet använt oss av lagregleringar och rekommendationer som utarbetats av de ovannämnda myndigheter och analyserat i vilken utsträckning bankerna uppfyller dessa. Därutöver har relevanta förarbeten och övrig litteratur samt debattartiklar och tidningsartiklar inom området beaktats. Vidare har vi i stor utsträckning använts oss av Internetkällor. För att få en heltäckande bild av undersökningsproblematiken har vi kompletterat det skrivna källmaterialet med muntliga källor i form av telefonintervjuer och e-mailförfrågningar. Vår förhoppning är att vi med detta källmaterial kommer att uppfylla vårt syfte.

Det finns många sätt att kategorisera källmaterial, t.ex. normativt/kognitivt, historiskt inriktat/framtidsinriktat, konfidentiellt/offentligt och personligt/institutionellt.⁹ Om vi analyserar vårt källmaterial utifrån dessa kategoriseringar finner vi att det både är normativt och kognitivt, men att den normativa stilen är dominerande. Källmaterialet är vidare framtidsinriktat, då de flesta utsagor syftar på framtidslösningar och åtgärder för en effektivare och säkrare produktion av banktjänster via Internet. Våra källor är vidare offentliga, även om en stor del av materialet utgörs av interna arbetsrapporter. Källmaterialet domineras slutligen av den institutionella stilen även om det i tidningsartiklar finns utrymme för personlig prägel.

2.2.1 Val av undersökningsobjekt

Som studieobjekt har vi valt samtliga traditionella svenska storbanker vilka har Internettjänster som ett komplement till sin huvudverksamhet samt en nischbank med Internettjänster som sin huvudverksamhet. De undersökta bankerna är:

- FöreningsSparbanken AB
- Svenska Handelsbanken AB
- Nordea AB

⁹ Holme I. & Solvang B. (1997); *Forskningsmetodik*, s. 124-126.

- Skandinaviska Enskilda Banken AB
- IKANO Banken AB

2.3 Insamling och bearbetning av data

2.3.1 Textdata

Som huvudmetod för datainsamling och databearbetning använder vi oss av textstudier. Med textstudier menar vi granskning och tolkning av diverse dokument som vi fann relevanta för undersökning av risker och riskhantering i samband med banktjänster via Internet. En del av texterna var tryckta publikationer medan andra hämtades från Internet.

För det första har vi studerat bankernas användaravtal för Internettjänster för privatkunder och fokuserat oss på analysen av hur skadeståndsansvaret fördelar sig mellan kunden och banken. För det andra har vi undersökt internationell och nationell lagstiftning beträffande banktjänster via Internet med inriktning på fördelning av skadeståndsansvaret vid skador som uppstår till följd av operativa risker. För det tredje har vi granskat Finansinspektionens rekommendationer och riktlinjer för banktjänster via Internet med fokus på riskhantering.

Vi har valt textstudier som huvudmetod för datainsamling och databearbetning för att vi ansåg att den metoden är mest relevant för vår undersökning. De av oss studerade texterna bedömer vi vara opartiska vilket bidrar till en objektivare framställning av undersökningsresultatet.

2.3.2 Intervjudata

Som kompletteringsmetod för datainsamling och databearbetning använde vi oss av telefonintervjuer av bankernas och berörda myndigheters personal. Vår ambition har varit att telefonintervjua samtliga banker och fokusera oss på frågor om respektive banks säkerhetssystem för IT-tjänster. Bland de berörda myndigheterna har vi intervjuat anställda vid Finansinspektionen, Konsumentverket (KV) och Allmänna reklamationsnämnden (ARN). Intervjun med Finansinspektionen fokuserades på bankernas hantering av operativa risker medan intervjun med Konsumentverket och Allmänna reklamationsnämnden fokuserades på de klagomål gällande Internetbanktjänster som inkommit från privatpersoner. Slutligen har vi även telefonintervjuat en representant för Bankföreningen (BF), som är bankernas gemensamma branschorgan. Syftet med intervjun var att utreda om bankerna samarbetat vid upprättandet av villkoren i användaravtalen för finansiella Internettjänster.

Telefonintervjuerna med bankerna baserades på en frågemall (se bilaga 1) vilket gjorde att intervjuerna var strukturerade. Samtalen med Finansinspektionen, Allmänna reklamationsnämnden och Bankföreningen hade karaktären av kompletterande intervjuer. Eftersom dessa intervjuer inte var strukturerade efter en särskild frågemall gav de intervjuaren frihet att utforma intervjun efter det specifika informationsbehovet. I de fall då oklarheter uppstod kompletterades intervjuerna med ytterligare förfrågningar via e-mail.

Vi valde telefonintervju framför besöksintervju för att vi såg klara fördelar med den insamlingsmetoden. Telefonintervjuer går fort att genomföra och respondenter är ofta mer villiga att ställa upp på en telefonintervju vilket gör att svarsfrekvens är hög. En annan fördel är att intervjuaren kan följa upp frågorna efter mallen vilket inte är störande för respondenten.¹⁰

Trots de många fördelarna fick vi delvis negativa erfarenheter vid vår tillämpning av denna insamlingsmetod. Det visade sig nämligen att det var svårt att genomföra telefonintervjuer med bankerna, medan det var lätt att intervjua Finansinspektionen, Allmänna Reklamationsnämnden och Bankföreningen. Beträffande intervjuer med bankerna hade vi svårt att hitta personer som var villiga att ställa upp trots att vi kontaktade respondenter på olika hierarkiska nivåer i organisationen. De högsta cheferna var oftast oanträffbara då alla kontakter förmedlades via sekreteraren. Personer med lägre befattning valde ofta att inte svara på frågorna utan hänvisade till andra medarbetare vilket gjorde att vi hamnade i en ineffektiv cirkel av ringande runt om till bankerna vilket i sin tur i vissa fall skapade irritation bland bankpersonalen.

Vilket resultat gav intervjuerna med bankerna? Vissa banker har direkt avböjt att svara på frågorna vilket var fallet med FöreningsSparbanken¹¹, Nordea och SkandiaBanken¹². FöreningsSparbanken och SkandiaBanken motiverade sin ovilja att ställa upp med en hög arbetsbelastning samt många liknande förfrågningar från studenter, och de hänvisade till det material som är tillgängligt i tryckt form och på Internet. Nordea motiverade sitt avslag med att banken inte kan svara på denna typ av frågor. Handelsbanken och SEB ville först se frågorna innan de avgjorde om de var villiga att ställa upp. Det var endast IkanoBanken som direkt ställde på en telefonintervju, men banken ville se sina svar innan vi fick använda dem. Handelsbanken mottog vår förfrågan på ett positivt sätt, och svarade på frågorna både via e-mail och per telefon.

¹⁰ Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (1997); *Att utreda, forska och rapportera*, s. 87.

¹¹ FöreningsSparbanken lämnar inte ut uppgifter om fördjupad information om Internetbankens säkerhetslösningar. Se *Banken via Internet*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-21.

¹² SkandiaBanken skulle från början vara med bland de undersökta bankerna men eftersom vi ansåg att det tillgängliga materialet om bankens operativa risker/riskhantering var otillräckligt valde vi att exkludera SkandiaBanken från undersökningen.

Varför var det svårt att intervjua bankerna? En allmän förklaring kan vara att respondenter i regel tycker att det är lättare att ställa upp på en spontan intervju än att svara på en formell intervju baserad på en frågemall. Respondenter uppfattar nog att en formell intervju ställer högre krav på hans/hennes kunskaper. En annan bidragande faktor kan vara att intervjuerna inte var anonyma, och respondenter är ofta mer villiga att ställa upp på anonyma förfrågningar. Vi tror även att bankerna valde att vara försiktiga i sina uttalanden av rädsla för att deras utsagor skulle kunna användas emot bankerna vid presumtiva skadeståndsprocesser i framtiden.

2.4 Källkritik

Vi är medvetna om att det kan finnas begränsningar i det av oss använda källmaterialet. Olika typer av källor skiljer sig med avseende på innehåll och kvalitet. Genom att kritiskt granska källmaterialet kan man bedöma en källas validitet, relevans och reliabilitet. En källa är valid om den mäter det som forskaren avser att mäta; den är relevant om den är väsentlig för frågeställningen och reliabel om den ger tillförlitliga och stabila utslag.¹³

För att bedöma om en källa är valid, relevant och reliabel kan man använda sig av olika källkritiska kriterier där äkthetskrav, samtidskrav och tendenskritik är de viktigaste¹⁴.

- Äkthetskrav syftar på källans äkthet.
- Samtidskrav syftar på källans aktualitet med avseende på det behandlade ämnet.
- Tendenskritik syftar på uppgiftslämnarens egna intressen som ger sig uttryck i fakta- och ordvalet.¹⁵

När det gäller *äkthetskravet* utgår vi från att de flesta av våra källor uppfyller detta kriterium på grund av ämnets och källornas karaktär. Ämnet är faktacentrerat och källorna domineras av offentliga handlingar med institutionell prägel. Vi anser vidare att kontrollfaktorn av källornas äkthet är hög p.g.a. att samma fakta återges i olika källor. En särskild kritisk hållning är nödvändigt vid tillämpning av den information som ges av Internetkällor. Anledningen till detta är att det publiceras en stor mängd felaktig och motsägelsefull information på Internet. Vi bedömer dock att de av oss använda Internetkällorna har en hög äkthetsfaktor. Motiveringen för detta är att vi använt oss av Internetkällor vilka skapats främst av myndigheter och banker. Dokumenten i fråga är dessutom ofta tillgängliga i en tryckt publikation vilket höjer kontrollfaktorn.

¹³ Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (1997); *Att utreda, forska och rapportera*, s. 153.

¹⁴ Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (1997); *Att utreda, forska och rapportera*, s. 6.

Det ämne vi behandlar utvecklas hela tiden vilket gör att det ständigt uppkommer nya källor. För att uppfylla *samtidskravet* har vi därför använt så färska källor som möjligt. Vi lägger fokus på källor som tillkommit under åren 2000-2001.

När det gäller *tendenskritik* kan vi konstatera att de flesta av våra källor är opersonliga (institutionella) vilket gör att de lämnar ytterst lite utrymme för den enskilda författarens subjektiva tolkningar.

Granskar man kritisk telefonintervju som insamlingsmetoden finner man att den inte lämpar sig för komplicerade frågor och långa intervjuer. De frågor som vi ställde var dock inte komplicerade och därför kunde de ställas per telefon. Telefonintervju är vidare knappast lämplig för känsliga frågor vilket inte heller var aktuellt i vårt fall. Under en intervju, oavsett om det är en telefon- eller besöksintervju, kan det dock uppstå en intervjuareffekt som innebär att respondenten vill framställa sin sak i bästa dager och därför blir subjektiv och partisk i sin framställning.

2.5 Forskningsläge

Trots att en hel del skrivits om Internet är forskningen om risker och riskhantering relativt begränsad. Någon uttömmande redogörelse för banker och Internet har vi inte hittat, även om det berörs i ett antal skrifter.

Med bakgrund av att ämnet är sparsamt belyst i tidigare forskning anser vi att arbetet fyller en viktig praktisk funktion. En belysning av bankernas riskhantering och skadeståndsansvaret vid finansiella Internettjänster kan ha en betydelse även utanför den akademiska världen.

¹⁵ Eriksson, L.T. & Wiedersheim-Paul, F. (1997); *Att utreda, forska och rapportera*, s. 6.

3. Allmänt om Internet

3.1 Historisk tillbakablick

Genom att några universitet i USA kopplades samman i början på 1970-talet startades ARPANET som är föregångaren till Internet.¹⁶ ARPANET var det första nät som sände data i uppdelade i paket som var adresserade med protokoll och som kunde transportera sig med olika kommunikationsvägar.¹⁷ De typer av protokoll (TCP/IP) som introducerades under ARPANET:s tid används fortfarande idag inom Internet.¹⁸ Själva grundidén med Internet är ett globalt nätverk med flera mindre nätverk och datorer som är sammankopplade med flera alternativa kommunikationsvägar utan någon centraldator. Eftersom ingen centraldator finns är det inte möjligt att hela nätet kan slås ut samtidigt.¹⁹

Från Sifos IT-monitor kan man urskilja tre olika användningsområden av Internet. Ett är för information och kommunikation. Exempel på detta är att läsa olika tidningars hemsidor, söka information och skicka elektronisk post. Internet används vidare för kommersiella aktiviteter. Exempel på detta är att handla över nätet, att beställa biljetter och resor och att sköta sina bankärenden över nätet. Internet är också ett forum för underhållning och gemenskap. Spel, att chatta och deltagande i diskussionsgrupper är exempel på sådant.²⁰

Den egentliga starten för Internet i Sverige var 1988 då SUNET, som från början var ett universitetsnät i Sverige, övergick till att börja använda samma protokoll som Internet använder för adressering av data som skickas över nätet.²¹ Tillväxten för Internet tog dock ordentlig fart först efter 1998 då hushållen fick tillgång till hemdatorer.²² Detta har inneburit en kraftig ökning av användandet av Internet samt utbudet och efterfrågan av diverse Internettjänster. Med anledning av ökningen har det både bland företag och privatpersoner under de senaste åren blivit en ökad uppmärksamhet på och medvetenhet om de risker som finns när man exponerar sig mot Internet. Detta har inneburit ett större intresse för olika typer av säkerhetssystem och virusprogram.

¹⁶ Borg, T (1999); *Internet@Sverige*, s. 28.

¹⁷ Häger, B & Strömblad, A; *INTERNET en handbok för faktasökare*, s. 19.

¹⁸ Carlén-Wendels, T (1998); *Nätjuridik - lag och rätt på Internet*, s. 30.

¹⁹ Häger, B & Strömblad, A; *INTERNET en handbok för faktasökare*, s. 19.

²⁰ Nordfors, L & Levin, B; *Internetrevolutioner*, s. 15.

²¹ Carlén-Wendels, T (1998); *Nätjuridik - lag och rätt på Internet*, s. 32.

²² Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, s. 8.

3.2 World Wide Web

Det är systemet world wide web, som förkortas www, som idag gör det möjligt att på ett enkelt sätt förflytta sig eller navigera mellan olika webbplatser. Detta görs med hjälp av s.k. hypertextlänkar²³. För att möjliggöra förflyttningar mellan olika webbplatser behöver användaren ett client program²⁴. En vanligare benämning på sådana program är webbläsare²⁵. Användningen av world wide web har sedan det introducerades 1993 blivit mycket populärt när det gäller att utforska och publicera Internetdokument²⁶. Tillkomsten av world wide web är en av grunderna till Internettjänsternas tillväxt under senare delen av 1990-talet²⁷.

3.3 Hemsidor och portaler

Med hemsidor på Internet är det möjligt att presentera information i många olika former²⁸. Alla hemsidor har en unik adress så att de med hjälp av www är möjliga att nå för användare²⁹. De flesta hemsidor har dessutom länkar till andra hemsidor så att det därigenom på ett enkelt sätt är möjligt att gå vidare för att erhålla ytterligare information. De flesta Internettjänster nås på eller via hemsidor.³⁰

Portaler är marknadsplatser på www som skapats av olika företag. Portalerna kan utgöra startsidor från vilka man kan nå andra hemsidor eller på vilka man kan röra sig runt för att hitta information.³¹ Ett exempel på en vanlig förekommande portal är www.passagen.se. Vad avser banktjänster via Internet så väljer allt flera banker att bygga ut sina Internetbanker till portaler. Genom dessa förmedlar bankerna även sina företagskunders icke finansiella varor och tjänster.

3.4 Internetanslutning

Det finns ett antal möjliga sätt för anslutning till Internet:

- Uppkoppling via modem över det vanliga telefonnätet är den vanligaste och oftast den billigaste förbindelsen för privatpersoner. Modemuppkoppling är det långsammaste sättet att kommunicera på Internet.

²³ Kullinger, B, Engblom, Jakob & Bergvall, Daniel; *Nyttan med nätet*, s. 22.

²⁴ Beekman, G & Rathswohl, E; *Computer Confluence*, s. 258

²⁵ SOU 1999:106 s. 37

²⁶ Häger, B & Strömblad, A; *INTERNET en handbok för faktasökare*, s. 22.

²⁷ SOU 1999:106 s. 8.

²⁸ Kullinger, B, Engblom, J & Bergvall, D; *Nyttan med nätet*, s. 32.

²⁹ Kullinger, B, Engblom, J & Bergvall, D; *Nyttan med nätet*, s. 32.

³⁰ Kullinger, B, Engblom, J & Bergvall, D; *Nyttan med nätet*, s. 22-23.

³¹ Häger, B & Strömblad, A; *INTERNET en handbok för faktasökare*, s. 64.

- Med ISDN abonnemang utnyttjar man de vanliga telefonledningarna som innebär en dubbelt så snabb kommunikation jämfört med modem. Abonnemangsformen är också något dyrare än modem.
- Även med ADSL abonnemang utnyttjas det fasta telefonnätet. Abonnemangsformen innebär en mycket snabb kommunikation.
- Via en fast anslutning eller med fast access som innebär att man hela tiden är uppkopplad.
- Kabel-tv-bolag erbjuder abonnemang via kabel-tv-nätet med en relativt snabb kommunikation.
- Även via mobiltelefonnätet finns möjligheter att nå Internet.³²

I framtiden kommer nya möjligheter för att ansluta sig till Internet att utvecklas. Förmodligen kommer några av dagens anslutningar, på grund av dess långsamma kommunikationshastighet att försvinna från marknaden, som exempelvis modemuppkoppling. De finansiella tjänsternas karaktär blir alltmer komplexa och kräver därmed snabbare och effektivare kommunikationsverktyg.

3.5 Kommersiell användning av Internet

Internets ständiga frammarsch under den senaste tioårsperioden har lett till att Internet blivit en naturlig del av många vardag. En konsekvens av detta är att många företag har fått ett stort intresse för Internet som media och forum där man kan marknadsföra och sälja sina produkter. Elektroniska marknadsplatser öppnar nya möjligheter för möten mellan säljare och köpare. Ett företag kan genom Internet t.ex. utvidga sin marknad från lokal till nationell eller t.o.m. till global.

Den kommersiella användningen av Internet aktualiserar ur ett konsumentperspektiv en rad olika frågeställningar som berörs i SOU 1999:106. Vissa av frågeställningarna är unika för elektronisk handel medan andra även är relevanta i andra sammanhang. För det första förekommer vid Internethandel ingen direkt kontakt mellan konsument och säljare. Denna anonymitet innebär att konsumenten inte alltid kan veta vem som står bakom en hemsida. Det är inte heller möjligt för konsumenten att ställa frågor om produkten, avtalsvillkor m.m. som kan göras när konsumenten personligen besöker exempelvis en butik eller bank. Varan kan inte heller undersökas av konsumenten före köpet. Det föreligger därför en stor risk för negativa överraskningar vid leverans av varan. För en konsument som är ovan datoranvändare

³² SOU 1999:106 s. 108.

finns en risk att han eller hon genom några enkla och förhastade klick gör beställningar eller ingår köpeavtal av misstag.³³

En avgörande komponent för att handel på Internet ska vara möjlig är ett fungerande betalningssystem. Några av kraven på betalningssystem är att de ska ge säkerhet både för betalare och betalningsmottagare, samt att de även ska ha låga transaktionskostnader.³⁴

Inom finansiell verksamhet lämpar sig användandet av Internet mycket väl som kommunikationsmedel. Företag inom den finansiella branschen hanterar inga fysiska flöden mot sina kunder utan det är här endast fråga om informationsflöden. Mycket talar för att Internet har en positiv påverkan på konkurrensen inom den finansiella branschen. Nya företag kan förhållandevis snabbt och lätt etableras och med hjälp av Internet få en god geografisk spridning på marknaden. Detta bör ske i kombination med en kostnadseffektiv organisation. Även de redan etablerade företagen har möjlighet att utnyttja dessa fördelar.³⁵ Under år 2000 genomförde Finansinspektionen en enkätundersökning där 15 finansiella företag svarade på frågor om finansiella Internettjänster. Ur svaren kan utläsas att användningen av Internettjänster bland privatkunder beträffande antalet anslutningar och transaktioner under de senaste åren haft en explosionsartad ökning.³⁶

Under 2001 visar däremot marknaden för finansiella Internettjänster tecken på en påtagligt minskad ökning och det kan därmed betraktas som att den är på väg in i en mognadsfas. Trots detta anses Sverige marknadsmässigt fortfarande ligga täten.³⁷

³³ SOU 1999:106 s. 46f.

³⁴ Kullinger, B, Engblom, J & Bergvall, D; *Nytan med nätet*, s. 64.

³⁵ Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, s. 14.

³⁶ Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, s. 8f.

³⁷ Anonym (2001); *Internet – i var banks tjänst*, s. 38. Affärsvärlden 01-06-20.

4. Banktjänster på Internet

Till de branscher som utnyttjar elektroniska kanaler hör bl.a. banker. Genom att använda Internet för kommunikation med kunder och vid distribution av tjänster breddar bankerna sin verksamhet samtidigt som tillgängligheten för kunderna ökar. De traditionella bankerna erbjuder banktjänster via Internet som ett komplement till sin ”fysiska” verksamhet. Vid sidan av dessa etableras även s.k. nischbanker som främst specialiserar sig på banktjänster via Internet.

De svenska bankerna har varit framgångsrika med att använda Internet som marknadskanal. Andelen kunder anslutna till Internetbanker är hög i Sverige, vilket beror på att Sverige har en hög andel Internetanvändare beräknat per invånare. Antalet privatkunder som anslutit sig till Internet har ökat lavinartat under åren 1999-2001. Vid början av tidsperioden var endast 4 % av bankernas privatkunder anslutna till Internetbanken och idag är ungefär var tredje ansluten. Tillväxttakten förväntas bli något lägre under 2002, eftersom marknaden håller på att mogna, men den kommer fortfarande att vara hög och ligga på cirka 10 %.³⁸ De flesta Internetbankskunder (83%) är nöjda med sina bankers Internettjänster, vilket framgår av en Sifo-undersökning som genomförts på uppdrag av Bankföreningen.³⁹

Utbudet av Internettjänster har successivt ökat från att från början omfatta enkla tjänster som kontoinformation och överföringar mellan kundens konton till att idag även omfatta elektronisk handel av icke-finansiella produkter. De stora bankernas Internetbanker har byggts ut (alternativt håller på att byggas ut) enligt varuhusmodellen och blivit omfattande elektroniska marknadsplatser som säljer bankernas egna finansiella produkter och tjänster. Utöver dessa förmedlas även försäljning av företagskunders icke-finansiella produkter och tjänster.⁴⁰ Bankerna erbjuder sina företagskunder elektroniska marknadsplatser och betalningslösningar medan privatkunder erbjuds bekväma betalningslösningar som innebär att kunden betalar för sina inköp av icke-finansiella varor och tjänster via tjänsten *direktbetalning*. Tjänsten innebär att pengarna dras direkt från köparens (privatkundens) konto i banken och överförs till säljarens (företagskundens) konto i banken.⁴¹

Nedan följer en generell förteckning över de olika Internettjänster som banker idag erbjuder sina privatkunder. Viktigt att poängtera är att tjänsterna varierar något från bank till bank och de skillnader som föreligger kommer att redogöras för nedan i kapitel 4.1.

³⁸ Anonym (2000); *Nätets genombrott*. Affärsvärlden, 2000-06-21 samt Anonym (2001); *Internet – i var banks tjänst*. Affärsvärlden, 2001-06-20.

³⁹ Undersökningen genomfördes under 010226-010301 och baserades på 1000 telefonintervjuer. Se www.bankforeningen.se, senast besökt 2001-12-20.

⁴⁰ Anonym (2000); *Bankernas styrkor*. Affärsvärlden, 2000-06-21.

⁴¹ Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, sid. 13.

- *Konton* - kunden kan själv kontrollera sina konton i banken och hämta information om saldo och utförda transaktioner.
- *Betaltjänster* - kunden kan betala räkningar och överföra pengar mellan konton. Vissa banker erbjuder enbart överföringar mellan kundens konton i banken medan andra även erbjuder överföringar mellan kundens konton i banken och konton i andra banker.
- *E-faktura och e-giro* - olika sätt att hantera fakturor. E-faktura/E-giro innebär att kunden får sina räkningar i elektronisk form direkt via Internetbanken i stället för traditionella fakturor skickade via post⁴².
- *E-handel* - bankerna erbjuder sina kunder att köpa deras tjänster på e-handelsplatser. Vissa banker förmedlar även icke-finansiella varor och tjänster som erbjuds av bankens företagskunder.
- *Krediter* - ansökningshandlingar kan hämtas och även kreditansökningar kan göras hos vissa banker via Internet.
- *Värdepappershandel* - bankerna erbjuder sina kunder att köpa och sälja aktier och fondandelar. Hos en del banker kan även avtal om fond- eller aktiedepå ingås över Internet. Dessutom erbjuds kursinformation över Internet.
- *Information* - bankerna lämnar en synnerligen omfattande information som kunderna får tillgång till via Internet. Informationen avser bankernas egna produkter och tjänster, aktiekurser, indexutveckling m.m.
- *Rådgivning* - den rådgivning som banker tillhandahåller till sina kunder över Internet har en varierande omfattning.⁴³

4.1 Presentation av bankerna och deras finansiella Internettjänster

I följande kapitel presenterar vi de undersökta bankerna och beskriver respektive banks finansiella Internettjänster som vänder sig till privatkunder. Vi har valt att presentera de olika bankerna var för sig och vår motivering till detta är att det underlättar såväl struktur som förståelse.

⁴² Föreningssparbanken (2001); *Handla på Internet*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

⁴³ Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, s 10f.

4.1.1 FöreningsSparbanken

FöreningsSparbanken är en av Nordens största bankkoncerner. I början av år 2001 hade den 6,5 miljoner privatkunder varav 2,4 miljoner privatkunder utanför Sverige (i Baltikum). Genom fristående sparbanker och delägda banker har koncernen ytterligare 1,6 miljoner privatkunder.⁴⁴

Bankens styrka är den lokala närheten till kunden som garanteras av ett tätt kontorsnät i kombination med att kunden också kan nå banken med hjälp av Internet och telefon. Koncernen satsar aktivt på utveckling av alternativa distributionskanaler, och den har idag, tillsammans med Nordea, Sveriges största Internetbank med över en miljon svenska kunder. Utöver detta förfogar koncernen även över Sveriges största telefonbank med cirka två miljoner kunder. Andelen privatkunder i Internetbanken är cirka 92 %⁴⁵. Volymen ökar ständigt och 8 000 nya kunder ansluter sig till FöreningsSparbankens Internetbank varje vecka. Internetbanken har en hög andel aktiva kunder⁴⁶ som för närvarande ligger på cirka 85 % .⁴⁷

FöreningsSparbankens Internetbank startade 1996 då det blev möjligt att koppla sig till Internetbanken via en s.k. modempool. Den första riktiga nätversionen av Internetbanken introducerades 1997. Tjänsteutbudet för privatpersoner var i den första versionen begränsat till överföringar mellan kundens egna konton, information om saldo och betalningar av räkningar. Idag är tjänsteutbudet mer vidsträckt och omfattar bl.a. betalningar med förfallodagsbevakning, e-faktura, fondplaceringar, utlandsbetalningar samt teckning av kapitalförsäkringar och individuellt pensionssparande. Från och med hösten 2001 är det även möjligt att handla med aktier via *värdepapperstjänsten*⁴⁸. Kommande tjänster kommer att omfatta bl.a. budgetverktyg och bokföringstjänster för företag.⁴⁹

FöreningsSparbankens Bank via Internet utvecklas kontinuerligt med målet att erbjuda de bästa lösningarna för kunden samt att förenkla utnyttjandet av tjänster. Som exempel kan nämnas s.k. C-Pen vilken är en elektronisk överstrykningspenna, d.v.s. en scanner i miniformat. C-Pen lagrar text, gör översättningar och den gör det också lättare att betala räkningar via Internet. C-Pen registrerar alla uppgifter (post- /bankgironummer, belopp, datum, referens/OCR-nummer) som kunden idag får skriva själv.

⁴⁴ FöreningsSparbanken (2001); *Om FöreningsSparbanken*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

⁴⁵ Anonym (2002); *Fortsatt tillväxt för internetbanker*. Nordvästra Skånes Tidningar 2002-01-05.

⁴⁶ Med aktiva kunder avser vi kunder som loggar sig in på Internetbanken mer än en gång per månad.

⁴⁷ FöreningsSparbanken (2001); *Om FöreningsSparbanken*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20

⁴⁸ Telefonsamtal 020109, Internetsupport FöreningsSparbanken.

⁴⁹ FöreningsSparbanken (2001); *Håller du på med ett examensarbete och har frågor om Banken via Internet?*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

En annan nyhet är mobila banktjänster via WAP som står för Wireless Application Protocol och som är en teknik som möjliggör läsning av WAP-anpassade Internetsidor i kundens mobiltelefon. De banktjänster som FöreningsSparbanken erbjuder via WAP är kontoöversikt, kontotransaktioner, överföringar mellan egna konton, ekonominytt, valutakurser, bolåneräntor samt kodbyte.⁵⁰

4.1.2 Handelsbanken

Handelsbanken har sex dotterbolag, Handelsbanken Finans, Handelsbanken Liv, Handelsbanken Fonder, SPP, Stadshypotek och Stadshypotek Bank.⁵¹ Internetbanken har idag 453 000 användare och andelen privatkunder är 85 %.⁵²

Handelsbanken jobbar aktivt med att Internettjänsterna för privatkunder skall vara lättillgängliga och enkla att utföra. Dessa är uppdelade i följande områden:

- *Konton och lån* - där det visas information om kundens inlåningskonton samt dennes lån i Handelsbanken, Handelsbanken Hypotek och Stadshypotek.
- *Överföringar* - där kunden kan överföra pengar mellan sina egna konton eller till någon annan persons konto. Kunden kan överföra upp till 200 000 kronor per dygn till Handelsbankskonton och 50 000 till konton i en annan bank.
- *Stående överföringar* - där visas kundens stående överföringar. Kunden kan ändra månatliga uppdrag samt avsluta alla periodiska uppdrag.
- *Betalningar* - där kunden kan skicka post- och bankgiro. Kunden kan registrera betalningen i god tid före betalningsdagen och därefter bevakas betalningen av Handelsbanken. Kunden har även möjlighet att ansluta sig till tjänsten e-giro Privat. Dock är det ännu inte möjligt att göra utlandsbetalningar via Internet till privatpersoner⁵³.
- *Fonder*, där kunden kan hämta information om sina fondkonton och fondkurser samt utföra sälj-, köp- och bytestransaktioner. Kunden har även möjligheten till att öppna ett nytt fondkonto.
- *Placeringar* - där kunden kan köpa och sälja värdepapper förutsatt att denne har en depå som är ansluten till Handelsbanken på Internet.
- *Kortinnehav* - där kunden kan se en sammanställning över sina egna kort samt eventuella övriga kort som är anslutna till kundens konton. Kunden kan hämta information om

⁵⁰ FöreningsSparbanken (2001); *Banktjänster via WAP...*, www.foreningssparbanken.se

⁵¹ Handelsbanken (2001) www.handelsbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

⁵² Anonym (2002); *Fortsatt tillväxt för internetbanker*. Nordvästra Skånes Tidningar 2002-01-05.

⁵³ Telefonsamtal 02-02-08, Kundtjänst Handelsbanken.

kortnummer, giltighetstid m.m. samt om kortet är aktivt, spärrat eller utgånget. När kunden erhåller nya kort från banken är dessa försedda med en tillfällig säkerhetsspärr. Efter att ha mottagit kortet kan kunden själv genom tjänsten kortinnehav aktivera detta.⁵⁴

4.1.3 Nordea

Nordea är en relativt ny nordisk bankkoncern som har kontor i Sverige, Finland, Danmark och Norge. Bankerna i de olika länderna hade tidigare skilda namn, med de har nu övergått till det gemensamma namnet Nordea som skall symbolisera det nordiska samarbetet mellan länderna.

Idag har Nordea 2,4 miljoner Internetanslutna kunder, vilket gör att banken är den största och ledande Internetbanken i Norden.⁵⁵ I Sverige är Nordea tillsammans med FöreningsSparbanken den största Internetbanken med över en miljon svenska Internetkunder. Andelen privatkunder uppgår för närvarande till 96 %⁵⁶.

Bankens affärsverksamhet består av två verksamhetsområden, den personliga banken och den elektroniska banken. Den personliga banken är den traditionella bankverksamheten som erbjuder ett brett utbud av sparprodukter. Den elektroniska banken som kallas *Solo* är ett snabbväxande affärsområde som erbjuder tjänster via Internet och telefon.

Solokonceptet har karaktären av en allmän portal som är uppbyggd enligt varuhusmodellen.⁵⁷ Solotjänster är tillgängliga i två former *förenklade tjänster* och *bastjänster*. Via förenklade tjänster, som är kostnadsfria, får kunden tillgång till enklare tjänster som information om kundens konton och lån i banken samt överföringar mellan kundens konton i Nordea.⁵⁸ Via bastjänster kan kunden betala räkningar med betalningsövervakning, lägga in återkommande räkningar i mottagarregister, ta emot och betala e-fakturor⁵⁹, handla på Solo-torget med e-betalning, överföra pengar mellan egna och andras konton inom Nordea i Sverige, överföra pengar till andra banker i Sverige, köpa och sälja fonder/aktier⁶⁰, öppna konton och fonder, ansöka om lån samt ansöka om bankkort. En skillnad mot Handelsbankens Internettjänst är att Nordea även erbjuder utlandsbetalningar för privatkunder.

Bastjänsterna i Solo kan vidare utökas med nedanstående tillvalstjänster:

⁵⁴ Handelsbanken (2001); *Handelbanken på Internet för privatpersoner. Din handbok.*

⁵⁵ Nordea (2001); *Välkommen till Nordea – en nordisk bank*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-20.

⁵⁶ Anonym (2002); *Fortsatt tillväxt för internetbanker*. Nordvästra Skånes Tidningar 2002-01-05.

⁵⁷ Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, s. 13.

⁵⁸ Nordea (2001); *Din guide till Solo. Internet- och telefontjänster*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-20.

⁵⁹ E-faktura är ett samarbete mellan FöreningsSparbanken och Nordea.

⁶⁰ Handel med aktier är tillgänglig via tillvalstjänsten Personlig Service. Telefonsamtal 02-02-08, Kundtjänst Nordea.

- *Personlig Service* - där kunden har tillgång till ”en banktjänsteman via telefon” som är anträffbar dygnet runt. Detta medför att kunden vid vilken tidpunkt som helst kan utföra alla bankärenden som kan göras på ett på ett traditionellt bankkontor⁶¹.
- *Värdepapperstjänsten* - via denna tjänst kan kunden handla med värdepapper.
- *WAP-tjänsten* - för närmare presentation se kapitel 4.1.1 ovan.

4.1.4 SEB

Skandinaviska Enskilda Banken vänder sig till finansiellt aktiva privatpersoner med goda ekonomiska möjligheter och till företagskunder inom främst nordiska tillväxtföretag med höga krav på banktjänster. SEB satsar aktivt på e-banking både vad det gäller privat- och företagskunder.⁶² SEB har idag 640 000 Internetkunder och andelen privatkunder är 94 %⁶³.

SEB:s Internetbank består av Internetkontoret och SEB:s mobila banktjänster. Med hjälp Internetkontor kan kunderna utföra sina bankärenden dygnet runt. Som komplement till Internettjänsten får kunden tillgång till SEB:s telefonbank. Internetkontoret är uppbyggt som en portal med varuhusmodellen och uppvisar därmed stora likheter med Nordeas koncept. Vidare är de tjänster som erbjuds i stort sett identiska med Nordeas och FöreningsSparbankens erbjudanden.⁶⁴ Internetkontoret erbjuder även mobila tjänster. Dessa fungerar på samma sätt som Internetkontoret och omfattar liknande tjänster som t.ex. kontoöversikt, betalningar och överföringar, handel med aktier och fonder, bevakning av aktieportföljen samt finansiella nyheter⁶⁵.

4.1.5 Ikanobanken

Ikanobanken är en köpmannabank som erbjuder enkla finansiella tjänster. Banken startade sin verksamhet 1995, och den ägs av IKEA och IKANO. Verksamheten är uppdelad i två affärsområden; Bank och Partner. Affärsområde Bank riktar sig till privatpersoner, medan affärsområde Partner riktar sig till handeln.⁶⁶

Ikanobankens huvudverksamhet sker via Internet. Kunden sköter sina bankärenden själv med hjälp av Internet och telefon. Bankärenden kan även via en direktkopplad telefon utföras från de svenska IKEA varuhusen. Ikanobanken erbjuder samma finansiella tjänster som de

⁶¹ Nordea (2001); Personlig service i Solo, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-20.

⁶² SEB (2001); *SEB-din finansiella partner på nätet*, www.seb.se, senast besökt 2001-12-20.

⁶³ Anonym (2002); *Fortsatt tillväxt för internetbanker*. Nordvästra Skånes Tidningar 2002-01-05.

⁶⁴ SEB (2001); *Internetkontoret för privatpersoner*, www.seb.se, senast besökt 2001-12-20

⁶⁵ SEB (2001); *Internetkontoret för privatpersoner*, www.seb.se, senast besökt 2001-12-20

⁶⁶ Ikanobanken (2002); *Välkommen till Ikanobanken*, www.ikano.se, senast besökt 02-01-02.

traditionella bankerna och dess verksamhet är indelad i fyra områden: försäkringar, sparande, lån och fonder. Internettjänstutbudet är mindre än i de stora bankerna och det omfattar följande funktioner: kontoöversikt, överföringar mellan kundens konton i Ikanobanken samt räkningsbetalning.⁶⁷

⁶⁷ Ikanobanken (2002); Välkommen till Ikanobanken, www.ikano.se, senast besökt 02-01-02.

5. Risker i samband med Internettjänster

Det finns många fördelar med att flytta finansiella tjänster till Internet, men även stora risker är kopplade till den informationsteknologiska utvecklingen. Medan fördelarna är välbeskrivna förhåller sig det annorlunda med riskerna. Riskproblematiken kompliceras i takt med att den tekniska utvecklingen är snabb och ständigt ställer högre krav på systemlösningar. Utbudet av de finansiella tjänsterna via Internet ökar ständigt och blir mer komplext, vilket gör att nya risker uppstår. Exempel på skador som uppstår till följd av risker i samband med Internettjänster är t.ex. att kunder inte kan komma åt Internetbanken och utföra de tjänster de tänkt sig eller att kunder får insyn i andras konton. Men det finns inga klara beskrivningar av vilka större skador som kan inträffa till följd av de s.k. operativa riskerna.

I följande kapitel fokuserar vi oss på de operativa riskerna som är av främsta betydelse för finansiella Internettjänster. Innan vi beskriver de operativa riskerna berör vi kort de risker som förekommer vid traditionella banktjänster. Vår förhoppning är att den allmänna risköversikten skall leda läsaren till en bättre förståelse av de operativa riskernas problematik.

5.1 Risköversikt

Företag som säljer finansiella tjänster utsätts ständigt för olika typer av risker som kan indelas i fyra riskområden⁶⁸:

- *Kreditrisk* - omfattar risken för att bankens motpart inte kommer att uppfylla sina ekonomiska åtaganden.
- *Marknadsrisk* - är risken för värdeförändring av finansiella instrument till följd av förändringar i räntor, valutakurser, aktiekurser eller råvarupriser.
- *Försäkringsrisk* - innebär risken för händelser som leder till ersättningsanspråk enligt försäkringsavtal.
- *Operativ risk* - omfattar risker för direkta eller indirekta förluster till följd av icke ändamålsenliga eller misslyckade interna processer, mänskliga fel, fel i system eller externa händelser.⁶⁹

Bankerna kan vid vissa situationer minska en typ av risk på en annans bekostnad. Ett exempel på detta är att marknadsrisken kan minskas genom att tiden mellan avslut och avveckling

⁶⁸ Dessa riskområden ingår i Finansinspektionens tillsynsarbete.

⁶⁹ Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, s.34-52.

förkortas. Men detta kan ske till priset av ökade operativa risker.⁷⁰ Det är viktigt att poängtera att det i praktiken är svårt att göra klara distinktioner mellan olika riskområden och jämföra riskerna sinsemellan.

Kreditrisk, marknadsrisk och försäkringsrisk kallas för *kärnrisker*, och dessa risker är kalkylerade risktaganden som ingår i bankens affärsidé. Genom att banken exponeras för dessa risker ökar dess intäktsmöjligheter och banken kan själv bestämma vilken riskexponering det skall ha. Riskexponeringens nivå bestäms i förhållande till den kapitalbas som ett enskilt företag har. Kapitalbasen är en kapitalreserv som täcker kapitalbehov när riskutfallet blir mycket sämre än kalkylerat och den garanterar att en enskild förlust inte påverkar företagets fortbestånd.

Det förhåller sig helt annorlunda med operativa risker som är en helt annan riskkategori. För det första är de aktuella för alla typer av verksamheter och för det andra är de alltid en improduktiv kostnad för företaget. De operativa riskerna påverkar således inte företagets intäktsmöjligheter.⁷¹

5.1.1 Operativa risker

De operativa riskerna ingår inte i företagets affärsidé och eftersom de inte till fullo går att kalkylera dessa risker kan de inte fullständigt inkluderas i priset för en vara eller tjänst. Som vi har sagt ovan är operativa risker än improduktiv kostnad för företaget och de påverkar inte företagets möjlighet att tjäna pengar. De finansiella företagen är dock medvetna om att det är viktigt att investera i en säker hantering av operativa risker. Om det går att minimera de operativa riskerna är det naturligtvis till fördel för företaget även om det kan finnas en gräns där kostnaderna för minimering av riskexponering överstiger den besparing som företaget beräknas att uppnå. Exponering för operativa risker kan minskas genom t.ex. förändringar i interna processer, tillförlitliga säkerhetssystem eller förbättrad tillsyn.⁷²

En synonym benämning på operativ risk är operationell risk. Vi väljer att använda termen operativ risk och därmed följa den terminologi som används av Finansinspektionen och Banklagsutredningen. Med operativa risker menas som nämnts tidigare risker för direkta och indirekta förluster till följd av icke ändamålsenliga eller misslyckade processer, mänskliga fel, felaktiga system eller externa händelser som t.ex. brott eller olyckor⁷³. Operativa risker innefattar exempelvis fel i IT-system, ofullständiga procedurer, slarv, regelöverträdelser,

⁷⁰ Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, s.35.

⁷¹ Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, s.34-52.

⁷² Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, s.57.

⁷³ Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, s.56.

bedrägerier, brand i lokalerna samt dåligt rykte. Med andra ord kan sägas att operativa risker betecknar risker för skador som uppstår till följd av olika former av interna och externa störningar och felaktigheter. Man kan sammanfatta de operativa riskerna i tre huvudområden: processfel, fel i IT-säkerhet och mänskliga fel⁷⁴. En distinktion som kan dras inom operativa risker är graden av kvantifiering som beror på den specifika riskens art. Det finns, med andra ord, risker inom kategorin operativa risker som går att mäta, t.ex. brand i lokalerna, och risker som inte går att kvantifiera, t.ex. risk för dålig publicitet på marknaden.⁷⁵

Eftersom nya risker uppstår i takt med den tekniska utvecklingen är det angeläget att banker kan identifiera, mäta och skydda sig mot dessa risker. Riskbilden försvåras ytterligare p.g.a. internationaliseringen som gör att nationella gränser suddas bort och företagen agerar i främmande kulturella och jurisdiktioner.

De operativa riskerna kan vara svåra att identifiera, mäta och kontrollera. Det är nästan omöjligt att inkludera dessa risker i prissättningen av de erbjudna banktjänsterna via Internet. En enskild skada som uppstår till följd av operativa risker kan vara liten men den kan även vara så stor att den kan ha förödande effekt på hela system (t.ex. datorhaveriet i Nordbanken vid årsskiftet 2000/2001). Hur svårt det är att identifiera, mäta och kontrollera de operativa risker beror på den enskilda riskens art samt företagets inre faktorer som t.ex. organisation och kontrollsystem. För att minska risker för störningar är det viktigt att bankerna diversifierar de operativa riskerna genom att tillhandahålla traditionella kundkanaler som komplement för Internetbanktjänster samt att tillhandahålla reservrutiner för drift.⁷⁶

5.1.2 *Kapitaltäckningskrav vid bankverksamhet*

Med syftet av att värna om den finansiella stabiliteten och skydda samhällsekonomin som helhet har det inom Baselkommittén utarbetats kapitaltäckningsregler.⁷⁷ Kapitaltäckningsreglerna syftar främst till att ge banker och andra finansiella institut incitament för ett kontrollerat risktagande. De medverkar till att stärka stabiliteten i det finansiella systemet och främjar en sund utveckling inom det finansiella området. Målet för regleringen av kapitaltäckning är att banker och andra finansiella företag skall ha en kapitalbas som precis motsvarar risken i deras verksamhet.⁷⁸

⁷⁴ Telefonintervju 02-01-07, Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

⁷⁵ Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, s.56.

⁷⁶ Norgren, C (2000); *Den nya informationstekniken – en utmaning för riskhantering i finanssektorn*. Anförande av Norgren, C vid seminarium om informationsteknologiska hot i finanssektorn 2000-12-01.

⁷⁷ För en förklaring av vad Baselkommittén är och dess huvudsakliga verksamhet se nedan kapitel 6.1.1.

⁷⁸ SOU 1998:160 s. 186.

De ursprungliga kapitaltäckningsreglerna, som utarbetades av Baselkommittén⁷⁹ under 1988 och blev svensk lagstiftning år 1990, hanterade enbart *kreditrisk*.⁸⁰ Som nämnts tidigare kan dessa definieras som risker i banker och andra kreditinstitut för att motparter inte kan fullfölja sina förpliktelser.⁸¹ De främsta syftena med Baselkommitténs överenskommelse var att förbättra soliditeten hos internationellt verksamma banker och möjliggöra konkurrens på lika villkor mellan banker i olika länder. Kapitaltäckningsreglerna innehöll minimikrav och bestämde kapitalkravet i förhållande till den kreditrisk som placeringarna var förenade med. Placeringarna indelades i skilda riskklasser och gavs olika viktal. Det därefter beräknade sammanvägda värdet skall ställas i relation till en framräknad kapitalbas, som lägst ska uppgå till 8 procent av de riskavvägda beloppen.⁸²

De finansiella företagens ökade utsatthet för en mängd olika risker medförde att kapitaltäckningskravet utvidgades från att täcka kreditrisker till att även omfatta *marknadsrisk*. Som nämnts tidigare kan en marknadsrisk definieras som risken för förlust genom att en tillgångs marknadsvärde sjunker dvs. genom prisförändringar på ränte-, aktie och valutamarknaderna.⁸³ Kapitalkravet för marknadsrisker har som främsta syfte att garantera att de finansiella instituten har tillräckligt med eget kapital för att skydda sig mot kraftiga nedgångar på aktie-, ränte- och valutamarknaderna.⁸⁴

Utarbetandet av kapitalkravet för marknadsrisker skedde i likhet med kapitalkravet för kreditrisker genom ett nära samarbete mellan Baselkommittén och EU-kommissionen. En betydande andel av Baselkommitténs 10 medlemsstater är ju medlemmar i EU och vidare deltar EU-kommissionen som observatör i Baselkommittén.⁸⁵

Den svenska regleringen angående kapitaltäckning som bygger på en inkorporering av EG direktiv och Baselkommitténs överenskommelser återfinns i 2 kap. 9§ bankrörelselagen samt i lagen (1994:2004) om kapitaltäckning och stora exponeringar.

Genom lagen om kapitaltäckning och stora exponeringar ställs således krav på bankerna att de skall inneha en kapitalbas som motsvarar kreditrisk och marknadsrisk.

⁷⁹ Baselkommitténs rekommendationer har ingen direkt juridisk verkan men influerar ofta nationell och internationell regelbildning.

⁸⁰ Prop. 1994/95:50 s. 156.

⁸¹ SOU 1998:160 s. 196.

⁸² Cranston, Ross (1997): *Principles of banking law*, s. 92-94.

⁸³ SOU 1998:160 s. 194.

⁸⁴ Prop. 1994/95:50 s. 155.

⁸⁵ Mörner, Anna: *Swappar – några juridiska aspekter*. Ur artikelsamling bankrätt juridiska fakulteten Lund HT 2001, s. 357f.

5.1.2.1 Kapitalkrav för operativa risker

Eftersom det är svårt att kvantifiera de operativa riskerna är det även svårt att beräkna ett kapitalkrav för dessa risker. I de stora internationella bankerna har det gjorts försök att uppskatta de operativa riskernas andel av de totala finansiella riskerna och det har visat sig att dessa hamnar på mellan 15 och 25 %.⁸⁶ Den framtagna procentsatsen verkar vara hög och en förklaring till detta är att förluster till följd av operativa risker inte specificeras under en särskild riskkategori utan redovisas tillsammans med andra riskområden, under t.ex. kreditförlusterna.⁸⁷

Vid bestämning av kapitalkravet inkluderas operativa risker i kärnriskerna. Kapitalkraven för kärnriskerna skall således innefatta en marginal som även täcker operativa risker i verksamheten. Genom detta tankesätt bestäms kapitalkrav för operativa risker som ett schablonmässigt tillägg till kapitalkrav för kärnriskerna.

Hur stor kapitalreserv en bank skall ha bestäms som nämnts tidigare av Baselkommitténs regler där det finns klara bestämmelser för kapitalkrav i samband med kärnriskerna medan det saknas bestämmelser för kapitalkrav i samband med de operativa riskerna. Att beräkna en kapitalbuffert för operativa risker med samma underlag som för kreditrisker är missvisande. Orsaken är att riskerna påverkas av skilda faktorer. För närvarande pågår inom Baselkommittén ett intensivt arbete med att få fram metoder för att fastställa ett specifikt kapitalkrav för operativa risker.⁸⁸

5.1.3 Mänskliga fel

En typ av operativ risk är risken för mänskliga fel som exempelvis registreringsfel. En intressant fråga att ställa är vad som händer om kunder råkar knappa in fel nummer på sina betalningsordrar. För att närmare undersöka vilka registreringsfel kunderna kan tänkas göra när de utför betalningstransaktioner på Internet valde vi att kontakta Handelsbanken och Föreningssparbanken. Nedanstående resonemang gäller således för dessa två banker.

När kunden gör sina registreringar i bankernas betalningssystem på Internet är det bland annat två typer av fel som kan inträffa. Felregistrering av OCR-nummer och post-/bankgironummer. OCR-numret är betalningsmottagarens identifieringskod av den betalande och vad betalningen avser. Även om felregistrering görs av OCR-numret kommer betalning att hamna hos rätt mottagare, som då inte kan identifiera vad betalningen avser. Registreras fel

⁸⁶ Finansinspektionens rapport 2000:5. *Finanssektorns stabilitet*, s.58.

⁸⁷ Finansinspektionens rapport 2000:5. *Finanssektorns stabilitet*, s.58.

⁸⁸ Telefonintervju, 02-01-07, Alexandra Posacki, Finansinspektionen. Se även Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, s.59.

i Post-/bankgironummer kommer pengarna av banken att överföras till fel mottagare vilket för kunden är ett allvarligare fel. För att underlätta och minska risken för felregistrering finns en möjlighet för kunden att lägga ett register på sina betalningsmottagare med namn och tillhörande post-/bankgironummer. När sedan kunden registrerar sina betalningar kan detta register klickas fram i form av en rullgardinsmeny från vilken kunden kan klicka på aktuell betalningsmottagare. Uppläggning av detta register görs en gång och kräver naturligtvis stor noggrannhet av kunden annars är ju risken att felen blir åtskilliga.⁸⁹

Om en felregistrering har gjorts och kunden själv inte är medveten om detta kommer förmodligen betalningsmottagaren att skicka en betalningspåminnelse. Samtliga tidigare betalningar finns lagrade i en betalningshistorik som är åtkomlig för kunden på bankens hemsida. Kunden kan därför själv i efterhand kontrollera hur tidigare gjorda betalningar ser ut. Om det i betalningshistoriken visar sig att det är felregistrerat i OCR-numret är konsekvenserna inte så stora. Betalningsmottagaren har ju fått sina pengar och behöver endast få ett meddelande om vem som är avsändare och vad betalningen avser. Är det felregistrerat i betalningsmottagarens post-/bankgironummer har pengarna hamnat hos fel mottagare. För sådana här fel tar bankerna inget ansvar. Felregistreringen kan jämföras med om man fyller i fel post-/bankgironummer på blanketterna vid betalning via postförsändelse (förutsätter att blanka betalningsavier används). Bankerna brukar däremot vara behjälpliga och underrätta den felaktiga betalningsmottagaren om felet för att därefter korrigera transaktionen.⁹⁰

⁸⁹ Telefonkontakt 2002-01-04 med Handelsbankens och Föreningssparbankens Internetsupport.

⁹⁰ Telefonkontakt 2002-01-04 med Handelsbankens och Föreningssparbankens Internetsupport.

6. Lagstiftning och rekommendationer om finansiella Internettjänster

6.1 Internationell normgivning

Internets globala omfattning omöjliggör en nationell lagreglering av Internets kommersiella användning vilket gör att det krävs ett internationellt samarbete mellan länderna för en gemensam tillsyn av Internetanvändning. Med bakgrund av denna internationella dimension kommer vi i det följande att redogöra för de normer, riktlinjer och rekommendationer avseende finansiella Internettjänster som utarbetats av internationella organisationer. Dessa normer och policydokument är endera utformade som riktlinjer för tillsyn, råd till företagsledningar eller som allmänt utformade ställningstaganden. Gemensamt för samtliga är att det för banksektorn finns ett klart fokus på de operativa riskerna.

6.1.1 Baselkommittén

The bank of International Settlements (BIS) med säte i Basel är världens äldsta internationella finansiella institution och organ för nationella centralbankers samarbete. BIS är således ett internationellt forum för penningpolitiskt och finansiellt samarbete mellan olika länders centralbanker. Det huvudsakliga syftet med bildandet av BIS var att säkra internationell finansiell stabilitet.⁹¹

Under 1974 beslöt medlemmarna i G10⁹² att inom ramen för BIS bilda ett samarbetsorgan för banktillsynsmyndigheter runt om i världen. Resultatet av detta blev Baselkommittén som möts fyra gånger per år och vars sekretariat tillhandahålls av BIS. Det praktiska arbetet inom kommittén utförs av runt 30 olika arbetsgrupper som möts kontinuerligt under året.⁹³

Medlemsländerna representeras i Baselkommittén av deras centralbank och för länder där centralbanken inte ansvarar för banktillsynen även av en representant från denna myndighet. I Sverige har Finansinspektionen och inte Riksbanken det primära ansvaret för banktillsyn, vilket innebär att Sverige representeras av företrädare från båda myndigheterna.

Baselkommittén är ett forum för diskussion och samordning av tillsynsansvaret i medlemsländerna. Målet är att samarbetet utan detaljstyrning skall leda till internationella standarder för banktillsyn och därmed globalt trygga den finansiella stabiliteten. Viktigt att poängtera är att kommitténs regler inte är bindande utan enbart är att se som

⁹¹ www.bis.org, senast besökt 02-01-05.

⁹² Medlemmar i G10 är Belgien, Kanada, Frankrike, Tyskland, Italien, Japan, Nederländerna, Sverige, Schweiz, Storbritannien och USA. Trots namnet har alltså G10 11 medlemsstater.

rekommendationer för de länder som är medlemmar i kommittén.⁹⁴ De har därmed ingen direkt juridisk verkan men influerar ofta nationell och internationell regelbildning. Det är således tillsynsmyndigheterna i de enskilda länderna som implementerar principerna och ger ut rekommendationer till bankerna. Även representanter från andra länder som inte är medlemmar i Baselkommittén bjuds in till kommitténs möten och syftet med denna kommunikation är att även dessa länders lagstiftning skall influeras av kommitténs rekommendationer⁹⁵.

Under de senaste åren har det inom Baselkommittén pågått ett intensivt arbete för att klargöra Internets betydelse för finansmarknaderna. Med bakgrund av att kommittén är ett samarbetsorgan för banktillsyn har arbetet koncentrerats kring banktjänster. Fokus har legat på s.k. e-banking, vilket innebär att banker istället för att distribuera sina tjänster via fasta kontor i allt större omfattning tar Internet till hjälp.⁹⁶

Arbetet har lett fram till att Baselkommittén i maj 2001 publicerade rapporten ”Riskhanteringsprinciper för elektronisk bankverksamhet”.⁹⁷ Bakgrunden till att rapporten utarbetats är Internets alltmer framväxande dominans inom banksektorn och de operativa risker detta medför. Kommittén framhåller även att förändringarna inom banksektorn aldrig varit så snabba som idag och att den höga förändringstakten även kommer att bestå i framtiden. Rapportens mål är att rekommendationerna skall innebära att bankerna själva i sin verksamhet integrerar riktlinjerna.⁹⁸

I rapporten har Baselkommittén identifierat 14 olika principer för riskhantering som skall hjälpa banker och andra finansiella institutioner att minimera och utarbeta en effektiv riskhantering. Kommittén säger uttryckligen att principerna inte skall ses som några absoluta krav utan det är upp till varje bank att i varje enskilt fall sammanställa en specifik riskhanteringspolicy. Vid utarbetandet av denna bör dock Baselkommitténs principer tjäna som vägledning.⁹⁹ I publikationen betonas att det är ledningarna i de finansiella företagen som har det yttersta ansvaret för att bankernas riskhantering anpassas till de nya förutsättningar som e-banking medför. Det är således främst för att underlätta ledningens arbete som Baselkommitténs principer utarbetats. Ytterligare ett syfte som reglerna har är att de skall användas som regleringsinstrument för medlemsstaternas tillsynsmyndigheter. För Sverige

⁹³ www.bis.org, senast besökt 02-01-05.

⁹⁴ Telefonintervju, 02-01-07, Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

⁹⁵ www.bis.org, senast besökt 02-01-05.

⁹⁶ Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 10f.

⁹⁷ Baselkommitténs publikation Nummer 82: *Risk Management Principles for Electronic Banking*, maj 2001.

⁹⁸ Baselkommitténs publikation Nummer 82: *Risk Management Principles for Electronic Banking*, maj 2001, s. 5f.

⁹⁹ Baselkommitténs publikation Nummer 82: *Risk Management Principles for Electronic Banking*, maj 2001, s. 7.

innebär detta att Finansinspektionen i de riktlinjer och rekommendationer som utfärdas skall ta vederbörlig hänsyn till Baselkommitténs principer.¹⁰⁰

Baselkommittén har valt att strukturera de 14 olika riskhanteringsprinciperna i tre olika kategorier. De tre kategorierna är *styrelsens och ledningens överblick, säkerhetskontroller* samt *legala problem och ryktesrisker*.¹⁰¹

Den första kategorin, *styrelsens och ledningens överblick*, innehåller tre riskhanteringsprinciper vilka har som syfte att underlätta ledningens arbete:

1. Den högsta ledningen skall ha en effektiv överblick över företagets e-bankingveksamhet, speciellt vad avser riskhantering.
2. Det skall finnas lätthanterliga säkerhets och kontrollprocesser för e-banking.
3. Det skall finnas en tydlig process för att hantera risker som uppstår i samband med outsourcing av finansiella tjänster eller andra åtgärder som skapar ett beroende av tredje part.

Principernas ändamål är att den högsta ledningen i företagets strategiska mål skall ta hänsyn till risker och riskhantering. Vidare skall en översyn av Internetverksamheten regelbundet genomföras.

Vad avser den andra kategorin, *säkerhetskontroller*, tar denna sikte på de risker i kontakten med kunden som Internet skapar. Baselkommittén anser att det är lika viktigt att hålla en hög säkerhetsnivå externt som internt. Principerna som hänförs till denna kategori handlar dels om att banker bör vidta tillräckliga åtgärder för att fastställa kundens identitet vid finansiella Internettjänster och dels att banker bör använda säkra metoder för transaktioner och se till att tillräckliga åtgärder vidtas för att säkerställa dataintegriteten i systemet. Säkerställs inte dataintegriteten föreligger det risk för att information ändras i bedrägerisyrte, av misstag eller genom en teknisk felaktighet.¹⁰² Vidare rekommenderas bankerna att säkerställa tydliga revisionsspår vid alla Internettransaktioner och vidta tillräckliga sekretessåtgärder.

Den tredje kategorin handlar om de *legala problem och ryktesrisker* som kan uppstå vid finansiella Internettjänster. För att minimera dessa problem är det viktigt att bankerna ser till att tillfredsställande information finns att tillgå på deras hemsidor så att kunderna kan göra välinformerade val. Baselkommittén anser att de rena e-bankerna skall tillhandahålla information och ha en åtkomlighet som minst motsvarar den service som de fysiska bankkontoren erbjuder. Genom att kunderna erbjuds en tillräcklig information om exempelvis bankens namn och adress, vilken myndighet som utövar tillsyn över verksamheten samt till

¹⁰⁰ Någon bindande skyldighet att följa principerna föreligger dock inte.

¹⁰¹ Baselkommitténs publikation Nummer 82: *Risk Management Principles for Electronic Banking*, maj 2001, s. 8-22.

¹⁰² Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 12.

vem klagomål kan riktas minimeras osäkerheten kring vilken jurisdiktion som skall tillämpas. Vidare bör bankerna vidta åtgärder för att skydda kunduppgifter som motsvarar kraven i det land där banken erbjuder sina finansiella tjänster.

6.1.2 EU

De senaste årens explosionsartade utveckling inom finansiella Internettjänster utgör en möjlighet att påskynda integrationen av de europeiska finansmarknaderna. Tillsammans med införandet av euron utgör Internets internationella dimension en språngbräda för en intensivare integration.¹⁰³ Samtliga av EU utfärdade direktiv och övrig normgivning inom området Internet och finansiella tjänster kan ses mot bakgrund av denna övergripande strategi.¹⁰⁴

Ett av de viktigaste områdena inom EU för att främja Internetintegrationen är medlemsstaternas reglerings- och tillsynsarbete. Om en gemensam europeisk finansmarknad skall uppnås ställs höga krav på samarbete kring dessa frågor. Idag består samarbetet mellan medlemsstaterna av en mängd olika bilaterala principöverenskommelser och informella samförståndsavtal mellan tillsynsmyndigheterna. Genom detta system har ett stort antal olika grundregler skapats mellan EU:s medlemsstater.¹⁰⁵

För att ytterligare stärka samarbetet har EU utfärdat *e-handelsdirektivet*¹⁰⁶ som utövar ett starkt tryck mot de nationella finansmarknaderna för en enhetligare reglering och tillsyn. Direktivet innehåller inga specifika regler avseende riskhantering utan främst olika delar som avser att underlätta integrationen på den gemensamma finansiella marknaden. Den viktigaste förändringen anges i artikel 3 där det stadgas att ansvaret för riskhantering och stabilitet läggs på den nationella tillsynsmyndighet där tillhandahållaren av tjänsterna har sitt säte. Syftet med denna s.k. *ursprungslandsprincip* är att säkerställa att Internettjänster i praktiken skall kunna erbjudas i hela unionen, och det oberoende av i vilket land verksamheten är baserad.¹⁰⁷ För en svensk bank som erbjuder finansiella Internettjänster i övriga EU-länder innebär ursprungslandsprincipen att det räcker med att banken uppfyller svensk lagstiftning avseende exempelvis riskhantering och konsumentskydd. Ursprungslandsprincipen medför dock vissa problem ur framförallt konsumenternas synvinkel. Ett är om konsumenterna kommer att förstå

¹⁰³ Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 23.

¹⁰⁴ Se exempelvis inledningen till direktiv 2000/31/EG samt artikel 1 i samma direktiv.

¹⁰⁵ Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 27.

¹⁰⁶ Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden. Direktivet föreslås till väsentlig del bli implementerat i svensk lagstiftning genom en ny lag om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster. Enligt artikel 22 i direktivet skall medlemsstaterna senast den 17 januari 2002 sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa direktivet.

att olika lagar kan komma att gälla beroende på om de köper en tjänst "online" respektive "offline". En annan fråga är om konsumenterna kommer att förstå att svensk lag ej gäller vid finansiella Internettjänster från andra EU-länder, samtidigt som den kan komma att gälla i förhållande till näringsidkare från andra delar av världen.¹⁰⁸ Finansinspektionen konstaterar i ett remissvar avseende införandet av e-handelsdirektivet att det för närvarande inte finns något självklart svar på ovanstående frågor. Efter en fortlöpande bevakning och uppföljning av vilka effekter e-handelsdirektivet får krävs enligt Finansinspektionen ytterligare harmonisering mellan EU-länderna avseende konsumentskyddet, uppförandekoder samt tvistlösningsmodeller. Utöver detta krävs även en större samverkan kring tillsyn och sanktioner.¹⁰⁹

I e-handelsdirektivets artikel 19 fastslås att medlemsstaternas tillsynsmyndigheter är skyldiga att samarbeta för att integrationen av den inre marknaden i praktiken skall kunna uppfyllas. Tillsynsmyndigheterna åläggs vidare en skyldighet att informera varandra om missförhållanden i företag med en kundkrets utanför hemlandet.

Mot bakgrund av e-handelsdirektivet har EU-kommissionen meddelat att det finns tre områden där samarbetet mellan medlemsstaternas tillsynsmyndigheter är extra viktigt. Dessa tre särskilt prioriterade områden är medlemsstaternas stabilitetshänsyn, åtgärder för att förhindra penningtvätt¹¹⁰ samt kontroll av gränsöverskridande onlinetjänster.¹¹¹ Eftersom vårt arbete behandlar operativa risker i samband med finansiella Internettjänster är det främst det första området som är av intresse. I samband med utvecklingen av Internet har det som nämnts tidigare (se kapitel 5.1.1) uppstått nya typer av IT-relaterade hot, de s.k. operativa riskerna. För att upprätthålla stabilitet i medlemsländernas IT-system har kommissionen utarbetat och preciserat fem olika typer av operativa risker:

- Bristande förståelse hos företagsledningar för hur Internet påverkar den egna verksamheten.
- Ett ökat teknikberoende då allt fler tekniska system integreras med varandra.
- IT användandet medför en ökad sårbarhet för intrång i samband med förvaring av känslig information.
- Minskad tillgänglighet till de finansiella tjänsterna på grund av tekniska störningar i datasystemen.
- Nya problem i samband med outsourcing. De finansiella företagen bör i större utsträckning granska de utomstående tjänsteleverantörerna.

¹⁰⁷ Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 25.

¹⁰⁸ DS 2001:13 s. 2f.

¹⁰⁹ DS 2001:13 s. 3.

¹¹⁰ Penningtvätt är ett begrepp som används inom den ekonomiska brottsligheten och innebär att pengar från olaglig verksamhet tvättas rena. Penningtvätt definieras i ett regeringsdirektiv som "att pengar, som någon fått på olagligt sätt, genom olika transaktioner förs in i den legala ekonomin så att de ser ut att vara lagligen åtkomna". EU har utfärdat ett direktiv om penningtvätt som implementerats i svensk lagstiftning genom lag (1993: 768) om åtgärder mot penningtvätt.

¹¹¹ Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 28.

För att medlemsstaterna skall minimera ovanstående operativa riskerna är det enligt kommissionen viktigt att de olika tillsynsmyndigheterna samarbetar på ett effektivt sätt. Endast på detta sätt är det möjligt att uppnå finansiell stabilitet och en ökad integration inom området för finansiella Internettjänster.

En viktig skillnad mellan EU:s direktiv och övrig internationell normgivning är att medlemsstaterna är skyldiga att i sin nationella lagstiftning implementera utfärdade direktiv. Medlemsstaterna behöver dock inte vidta någon åtgärd om inhemsk lagstiftning redan uppfyller direktivets krav.¹¹² Skyldigheten att implementera direktiven i nationell lagstiftning medför enligt vår mening att EU:s direktiv har en större tyngd än de rekommendationer som utfärdas av övriga internationella samarbetsorgan. Viktigt att poängtera är dock att dessa samarbetsorgan helt bygger på tanken att medlemsstaterna frivilligt skall följa utfärdade rekommendationer. Detta faktum tillsammans med att organen inte enbart omfattar EU-länder medför att även dessa rekommendationer har stor betydelse.

Ett stort problem med EU:s direktivbaserade system är dock att medlemsländerna implementerar och tolkar direktiv på olika sätt. Till viss del motverkas denna diskrepans genom EG-domstolens avgöranden. Enligt artikel 220 i Romfördraget har ju domstolen givits en självständig befogenhet att tolka EU:s olika rättskällor och medlemsstaterna har enligt artikel 292 förbundit sig att följa domstolens avgöranden. Problemet har dock inte till fullo kunnat undvikas och därför har EU-kommissionen kompletterat dagens direktivbaserade system med allmänna råd och riktlinjer som medlemsstaterna skall rätta sig efter¹¹³.

6.1.3 Övriga internationella normsystem

Utöver Baselkommitténs och EU:s normer finns även andra internationella riktlinjer som indirekt påverkar erbjudandet av bankers Internettjänster. Ett organ som främst arbetat för att förbättra konsumentskyddet vid gränsöverskridande Internethandel är OECD.¹¹⁴ I mars år 2000 antog OECD rekommendationen om riktlinjer för konsumentskydd vid elektronisk handel (*Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*). Syftet med rekommendationens riktlinjer är att främja förutsättningarna för en utvidgning av elektronisk handel. Detta skall uppnås genom att konsumenternas förtroende för Internethandel stärks genom att båda parter iakttar rekommendationens riktlinjer för

¹¹² Bernitz, U & Kjellgren, A (1999); *Europarättens grunder*, s. 38f.

¹¹³ Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 23.

¹¹⁴ OECD är industriländernas samarbetsorgan för ekonomisk utveckling.

konsumentskydd.¹¹⁵ Riktlinjerna har utformats som allmänna principer innebärande att företagen som ägnar sig åt elektronisk handel skall ta vederbörlig hänsyn till kundernas intresse och tillämpa god affärssed. Vidare skall företagen inte använda sig av oskäligen avtalsvillkor och det skall vara lätt att identifiera vilket företag man gör affärer med.¹¹⁶ Viktigt att betona är att riktlinjerna inte enbart gäller för handel med finansiella tjänster utan för all handel över Internet.

Rekommendationens huvudprincip är att konsumenter som handlar över Internet skall erbjudas ett konsumentskydd som minst motsvarar den nivå som finns vid annan typ av handel. För att uppnå denna målsättning åläggs regeringar, konsumenter och näringsliv att ta initiativ och främja konsumenternas intressen. Endast genom detta samarbete kan man uppnå de förändringar som är nödvändiga för ett fullgott skydd för handel på Internet.¹¹⁷

Ytterligare ett organ som indirekt påverkar bankers erbjudande av finansiella Internettjänster är IOSCO, som är den internationella samarbetsorganisationen för tillsyn av värdepappersmarknaderna. Organisationens övergripande mål är att i form av informationsutbyte och gemensamma ansträngningar främja effektiva, sunda och rättvisa värdepappersmarknader inom såväl det nationella som internationella området. Under de senaste åren har IOSCO prioriterat Internetområdet och dess betydelse för värdepappersmarknaderna står således högt upp på agendan. Under 1998 publicerades policydokumentet "*Securities activity on the Internet*"¹¹⁸ där IOSCO redovisar de fundamentala målen för värdepapperstillsyn. Dessa är att skydda investerarna, att skapa rättvisa och effektiva värdepappersmarknader samt att reducera den systematiska risken. Ur dessa mål härleds olika principer för e-handel som exempelvis att tillsynsmyndigheter i olika länder bör samarbeta och utbyta information för att på ett effektivt sätt kunna övervaka värdepappersaktiviteten på Internet. Principerna utgör i sin tur bakgrund till ett antal konkreta rekommendationer för tillsyn.

6.2 Nationell normgivning

I följande kapitel redogör vi för de normer, riktlinjer och rekommendationer avseende Internetbanktjänster som har utarbetats av nationella organisationer. Inom området för operativa risker är det framförallt Finansinspektionen som med bakgrund av Baselkommitténs riktlinjer utarbetat olika krav som bankerna bör uppfylla. Utöver Finansinspektionen kan även

¹¹⁵ Se OECD:s riktlinjer för konsumentskydd vid e-handel, s. 1. Dessa finns publicerade på www.konsumentverket.se, senast besökt 02-01-05.

¹¹⁶ Se OECD:s riktlinjer för konsumentskydd vid e-handel, s. 2f.

¹¹⁷ Finansinspektionen rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad - en internationell utblick*, s. 16.

Konsumentverket indirekt sägas påverka bankernas hantering av de operativa riskerna. Detta sker genom att Konsumentverket enligt lag (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden kan förbjuda bankerna att tillämpa avtalsvillkor som är oskäligen mot konsumenterna. Exempelvis kan Konsumentverket förbjuda att bankerna friskriver sig från skadestånd vid datorhaveri eller andra störningar i datorsystemen¹¹⁹. Denna möjlighet sätter enligt vår mening en viss press på bankerna att minimera sina operativa risker. Konsumentverkets roll kommer mer ingående att beskrivas nedan i kapitel 8.

Det är viktigt att poängtera att de berörda myndigheterna arbetar med olika perspektiv. Finansinspektionen har ett systemskyddande perspektiv medan Konsumentverkets har ett konsumentskyddande perspektiv.

I det följande kommer vi att fokusera oss på Finansinspektionens arbete och presenterar inspektionens allmänna riktlinjer, där vi redogör för de krav som myndigheten ställer på banker och övriga finansbolag. Vidare beskriver vi Finansinspektionens riskanalysenhet som behandlar finansbolagens operativa risker.

6.2.1 Finansinspektionens allmänna riktlinjer

Den internationella normgivningen influerar starkt det nationella arbetet med hantering av operativa risker. Finansinspektionen deltar själv som Sveriges representant i Baselkommittén och med bakgrund av detta är det naturligt att kommitténs principer starkt påverkar Finansinspektionens krav. Finansinspektionen är den myndighet som övervakar bankerna och ger ut rekommendationer om hur bankverksamheten bör skötas. De rekommendationer som ges ut av Finansinspektionen är inte bindande men de följs av de flesta banker. Anledningen till detta är att bankerna vill undvika risken för dålig publicitet på marknaden. Finansinspektionen anser att självreglering och lösningar som baseras på bankernas eget ansvarstagande är att föredra. Detta gäller dock enbart så länge som de uppfyller samhällets grundläggande krav på stabilitet i den finansiella sektorn och skyddar den enskilde konsumenten. Finansinspektionen anser vidare att på de områden där självreglering inte räcker till bör det upprättas ett regelsystem baserat på samarbetet med EU.¹²⁰

Riskhanteringsfrågor upptar en stor del av Finansinspektionens arbete, då myndigheten ansvarar för att bankerna aktivt jobbar för att minimera sina risker. Det är viktigt att påpeka att Finansinspektionen inte detaljstyr bankernas hantering av operativa risker utan ger

¹¹⁸ Rapporten kan nå på www.iosco.org, senast besökt 02-01-04.

¹¹⁹ I sista hand är det dock Marknadsdomstolen som avgör skäligheten i bankernas friskivningsklausuler. Se 4 § lag om avtalsvillkor i konsumentförhållanden.

¹²⁰ Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, s.18.

väldefinierade ramar för vad som innebär ”god säkerhet”. Syftet med dessa ramar är att peka på vad som är viktigt i riskhanteringsfrågor¹²¹. Det är därefter upp till bankerna att uppfylla kraven på bästa möjliga sätt och inom området för finansiella Internettjänster bestämma en specifik riskhantering. Bankerna har olika möjligheter att hantera och minimera de operativa riskerna. De kan t.ex. investera i pålitliga säkerhetssystem och anpassa systemkapaciteten till den ökande IT-användningen. Att Finansinspektionen inte detaljstyr bankernas hantering av operativa risker beror på att dessa risker är utsatta för ständiga förändringar vilket gör att detaljerade bestämmelser snabbt skulle bli omoderna och inaktuella¹²².

Inom de generella ramarna för ”god säkerhet” har Finansinspektionen formulerat vissa grundläggande krav på de finansiella företag som erbjuder tjänster via Internet.¹²³ Dessa krav är följande:

1. Krav på avtalsmässig reglering om anslutning, tjänsteutbud och ansvarsfördelning mellan företag och kund.
2. Krav på revisionsspår så att det går att rekonstruera genomförda transaktioner bakåt i tiden vid revisioner eller reklamationer.
3. Krav på relevanta säkerhetslösningar inklusive avbrottsberedskap.
4. Krav på information och alternativa kontaktkanaler.

6.2.1.1 Krav på avtal om finansiella tjänster

Finansinspektionen ställer krav på att de villkor som finns i användaravtalet mellan banker och kunder skall uppfylla svensk rätt. Den specifika utformningen sköter dock bankerna i samråd med Bankföreningen.¹²⁴

Ett krav på avtalsinnehållet som Finansinspektionen ställer är dock att banken skall ange vilka tjänster som erbjuds via Internet. Ytterligare ett syfte med avtalskravet är att banken skall veta vem den gör affärer med för att därigenom minska risken för bedrägerier och annan brottslighet.¹²⁵

6.2.1.2 Krav på transaktionsspår¹²⁶

Bokföringslagen ställer krav på ett företag att löpande bokföra alla affärshändelser och se till att det finns tillgång till dokumentation som kan rekonstruera den ekonomiska informationen. Detsamma gäller för affärshändelser som utförs via Internet. Det finns tre huvudsyften med

¹²¹ Telefonintervju 02-01-07; Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

¹²² Telefonintervju 02-01-07; Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

¹²³ Finansinspektionens promemoria 1997-12-10.

¹²⁴ Telefonsamtal 02-01-10, Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

¹²⁵ Intervju 011118, Lennart Johansson, doktorand Juridicum Lund.

¹²⁶ Posacki, Alexandra (2001) *FI:s syn på internettjänster*. Finansinspektionen, 2001-11-05, s. 4

kravet på rekonstruktion av ett transaktionsspår. För det första är det viktigt att kunna följa gamla transaktioner vid reklamationer och klagomål från kunder. Finansinspektionen föreskriver i sina allmänna råd att det bör finnas rutiner om hur klagomål från kunden skall hanteras¹²⁷. För det andra måste transaktioner kunna spåras för att eliminera penningtvätt¹²⁸. Det tredje och sista syftet med rekonstruktion av transaktionsspår är att det vid värdepappershandel måste kunna tas fram underlag för att utreda om det skett några kursmanipulationer eller insidertransaktioner¹²⁹.

6.2.1.3 Krav på säkerhetslösningar¹³⁰

Krav på säkerhetslösningar har som syfte att skydda den tekniska miljön från obehöriga intrång. Säkerhetslösningarna skall garantera att det finns:

- säkra loggnings- och övervakningsfunktioner
- behörighetskontroll och skydd mot obehörigt intrång
- säkra identifieringsfunktioner
- avbrottsberedskap, tillgänglighet och kontroll av limit m.m.

Loggnings- och övervakningsfunktioner hänger samman med kravet på transaktionsspår. Inloggningsfunktionen skall således utgöra underlag för rekonstruktion av transaktionsspår och för bankernas övervakningsfunktion.

Behörighetskontroll och skydd mot obehörig åtkomst skall hanteras så att hög säkerhet uppnås. Detta gäller särskilt när kunderna hos de finansiella företagen registrerar sina egna konton.

Identifieringsfunktionen hänger samman med den ovannämnda möjligheten att registrera sig på sina egna konton. Kunden måste identifieras och kontrolleras på ett tillförlitligt sätt så att endast denne har tillgång till sina konton.

Bland säkerhetslösningar bör finnas funktioner för *avbrottsberedskap* som garanterar reservdrift. Kunden bör få en tydlig information om vad som händer vid avbrott. Krav på *tillgänglighet* syftar på att banken skall ge en tydlig information om tjänsternas tillgänglighet och kapacitet. Bland säkerhetslösningar bör finnas funktioner för *kontroll av limiter, m.m.*

¹²⁷ Finansinspektionens (FFFS 1996:25) allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsument.

¹²⁸ Finansinspektionens (FFFS 1999:8) föreskrift och allmänna råd om penningtvätt 2§.

¹²⁹ Finansinspektionens (FFFS 1998:17) föreskrifter om marknadsövervakning vid börser, auktoriserade marknadsplatser och värdepappersinstitut. Finansinspektionens (FFFS 1998:21) föreskrifter om handel och tjänster på värdepappersmarknaden 16§, Insiderlagen (1990:1342) §4.

som kontrollerar om det finns säkerheter i kundens depå för att kunna verkställa en order. Vidare skall banken fortlöpande kontrollera kundernas transaktioner för att eliminera insideraffärer och otillbörlig kurspåverkan.

6.2.1.4 Krav på information och alternativa kontaktkanaler

Eftersom den personliga kontakten elimineras när kunden själv utför sina bankärenden via Internet ställs det höga krav på den information som lämnas via webbsidor. Bankerna är skyldiga att lämna en korrekt, relevant och fullständig information om Internettjänsternas förutsättningar och begränsningar. Kunden skall med andra ord få ett korrekt informationsunderlag för sitt beslutsfattande.¹³¹ Beträffande kravet på information gäller vidare att finansföretagen oavsett distributionskanal skall uppfylla de krav som ställs i gällande lagstiftning (t.ex. konsumentkreditlagen, aktiebolagslagen och marknadsföringslagen) samt Finansinspektionens föreskrifter och allmänna råd. Kunden bör även tillhandahållas en tydlig information om distributionskanalens styrkor och svagheter, så att denne får möjlighet att utvärdera vilka tjänster som är att föredra. Vid risk för hög belastning eller driftavbrott i datorsystemen bör kunden tillhandahållas information om alternativa kontaktkanaler.¹³²

6.2.2 Riskanalysenhet¹³³

På grund av att operativa risker har stor betydelse för finansföretagens verksamhet har Finansinspektionen inrättat en särskild riskanalysenhet som fokuserar sig på hantering av operativa risker inklusive juridiska risker och ryktesrisker. Målet för riskanalysenheten är att kontrollera om de finansiella företagen har identifierat samtliga operativa risker i verksamheten samt om det finns ett internt regelverk för hur dessa skall hanteras. Vidare omfattar även kontrollen om regelverket följs och tillämpas i den dagliga verksamheten.

Finansinspektionen håller för närvarande på att utveckla en arbetsmetod för systematiska undersökningar av de finansiella företagens operativa risker. Eftersom de operativa riskerna varierar i olika finansiella verksamheter har Finansinspektionen identifierat olika affärsområden som skall vara utgångspunkt för undersökningar enligt den nya arbetsmetoden:

- Investment Banking (företagsaffärer, kapitalanskaffning, institutionell handel, analys)

¹³⁰ Posacki, Alexandra (2001) *FI:s syn på internettjänster*. Finansinspektionen, 2001-11-05, s. 4.

¹³¹ Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*, s.23.

¹³² Posacki, Alexandra (2001) *FI:s syn på internettjänster*. Finansinspektionen, 2001-11-05, s. 6.

- Trading (värdepappershandel för privat räkning)
- Commercial Banking (kreditgivning till företagskunder)
- Retail Banking (betalningar, krediter och sparprodukter för hushåll och småföretag)
- Trust & Custody (depåhantering)
- Retail Brokerage (värdepappershandel för kunders räkning)
- Asset Management (kapitalförvaltning, fondverksamhet)
- Insurance (försäkringar)

Ambitionen är att arbetsmetoden för utvärdering av företagets riskhantering skall kunna anpassas till var av ett av de ovan uppräknade affärsområdena. Eftersom de finansiella företagen har olikartade verksamhetsinriktningar måste metoden vara flexibel för att kunna anpassas till respektive företags inriktning. Denna tillsynsmetod kommer i princip att följa den standard som Finansinspektionen har utarbetat för tillsynen av de andra riskområden, d.v.s. kreditrisk, marknadsrisk och försäkringsrisk. Arbetsmetoden består av följande moment: identifiering, styrning, mätning, rapportering och oberoende granskning av operativa risker.

Identifiering skall bedöma om företaget har identifierat vilka typer av operativa risker verksamheten är utsatt för samt om företaget kan lokalisera var i organisationen dessa risker kan uppträda. Det är även viktigt att operativa risker identifieras vid förändring eller tillkomst av nya produkter och tjänster. Ansvar för identifieringen åligger företagets styrelse.

Styrning skall kartlägga om företagets styrelse har utarbetat en riskpolicy och instruktioner hur de operativa riskerna skall hanteras. Riskpolicyn bör innehålla mätmetoder för operativa risker och den bör kontinuerligt revideras i takt med förändringar i verksamheten. Finansinspektionen anser att det är viktigt att företaget har en särskild avdelning som ansvarar för hantering av operativa risker.

Mätning skall kontrollera hur företagen mäter de operativa riskerna i sin verksamhet. Mätmetoden beror på företagets verksamhetsinriktning och graden av komplexitet i produktionen av finansiella tjänster. Det är viktigt att företaget har approximerat hur stora förluster de kan drabbas av p.g.a. operativa risker samt hur stora kostnader de har för att åtgärda fel. Syftet med detta arbetsmoment är även att kartlägga vilka mätmetoder som används av finansföretagen. För närvarande är det få företag som använder formella mätmetoder, men dessa metoder skall användas i framtiden då företagen får klara regler för beräkning av kapitalreserv för operativa risker.

¹³³ Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*, 61-63.

Rapportering skall klargöra om företaget har tillräckliga system och rutiner för kontroll och uppföljning av operativa risker. Genom rapportering skall det vara möjligt att göra uppföljning av riskpolicies och instruktioner i verksamheten.

Oberoende granskning skall undersöka om företagen tillhandahåller en oberoende granskning av operativa risker samt om rapportering från denna sker direkt till styrelsen och ledningen. En oberoende granskning av operativa risker är viktigt för att garantera att organisationen följer ledningens riktlinjer.

Viktigt att poängtera är att arbetet med denna arbetsmetod till fullo blir aktuellt först när Baselkommittén bestämmer regler för beräkning av kapitalkrav för operativa risker. När företag får klara kapitaltäckningsregler för operativa risker kommer de att kunna utarbeta formella mätmetoder och modeller vilka kommer att underlätta företagets hantering av operativa risker och Finansinspektionens tillsynsarbete.¹³⁴

¹³⁴ Telefonintervju, 01-02-07, Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

7. Bankernas riskhantering

I följande kapitel analyserar vi hur de undersökta bankerna hanterar de operativa riskerna samt om och på vilket sätt de uppfyller de av Finansinspektionen uppställda kraven. Eftersom alla banker uppfyller Finansinspektionens krav på avtal om finansiella tjänster och dess innehåll är liknande¹³⁵ koncentrerar vi oss på de tre återstående kraven d.v.s. krav på säkerhetslösningar, krav på transaktionsspår samt krav på information och alternativa kontaktkanaler.

Vår ambition var från början att kapitlet skulle baseras på telefonintervjuer och e-mailförfrågningar med de berörda bankerna. Eftersom intervjumaterialet blev ofullständigt fick vi istället till stor del grunda vår undersökning på bankernas användaravtal och annan tillgänglig information i skriven eller elektronisk form.

7.1 FöreningsSparbanken

7.1.1 Krav på säkerhetslösningar

En förutsättning att få tillgång till bankens Internettjänster är att kunden registreras hos banken och får en s.k. användaridentitet som skall skydda kunden och banken mot obehörigt bruk. Användaridentiteten bestäms och verifieras av banken på ett sätt som banken bestämmer.

För att ge maximal säkerhet för både kunden och banken består säkerhetssystemet av flera delar varav en del består av s.k. brandväggar runt datasystemen. All förbindelse mellan kundens dator och bankens webbservrar är krypterad vilket utesluter obehörigt intrång i informationsflödet.

FöreningsSparbanken tillhandahåller två inloggningssystem, ett med hjälp av *kod* och ett med hjälp av *en säkerhetsdosa* som innehåller ett microchips för säkerhetsfunktioner. *Inloggning med kod* innebär att kunden loggar in sig med hjälp av en sexsiffrig personlig kod. Med denna inloggning får kunden enbart tillgång till en begränsad version av Internetbanken som omfattar kontoinformation och överföringar mellan kundens egna konton i banken.¹³⁶

Inloggning med säkerhetsdosa innebär att kunden loggar sig in på Internetbanken genom att mata in en personlig kod i säkerhetsdosan som därefter slumpar fram en engångskod med vilken kunden identifieras när denne loggar in. Dessa koder är, av säkerhetsskäl, endast giltiga i tre minuter och dosan släcks automatiskt efter en minut. Om kunden inte har varit aktiv på

¹³⁵ De användaravtal för Internettjänster som bankerna har slutit med sina kunder är en form av standardavtal, se kapitel.8.1.

¹³⁶ Föreningssparbanken (2001); *Håller du på med ett examensarbete och har frågor om Banken via Internet?*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

15 minuter blir denne automatiskt utloggad. FöreningsSparbanken följer kontinuerligt utvecklingen av säkerhetslösningar för att kunna behålla den högsta säkerhetsnivån.¹³⁷

Ytterligare en säkerhetsåtgärd är att kunden skapar ett register med godkända betalningsmottagare oavsett om det är en engångsbetalning eller en periodisk betalning. Detta innebär att pengarna enbart kan överföras från kundens konton till de i förväg godkända mottagarna¹³⁸.

7.1.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler

FöreningsSparbankens Internetbank uppfyller enligt vår mening krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler. Kunden kan gå tillbaka till sina betalningar i betalningshistoriken på Internetbanken som sträcker sig 13 månader bakåt i tiden¹³⁹.

Banken via Internet tillhandahåller hjälpsidor som kunden får fram genom att klicka på hjälpknappen. Det personliga informationsutbytet mellan kunden och banken sker via *meddelanden* på Internetbankens *min sida* där en personlig information som rör bankärenden kan lämnas av handläggaren. Kunden garanteras dessutom personlig hjälp via kundtjänst som har öppet alla dagar mellan 6.00 och 24.00.¹⁴⁰ Kundtjänsten hjälper med frågor som rör tjänster eller tekniken, men den hjälper inte med frågor om personliga uppgifter eller specifika bankfrågor.

7.2 Handelsbanken

De operativa risker i samband med Internetbanktjänster som Handelsbanken identifierar i sin verksamhet är framförallt riskerna för avbrott i kommunikationen. Banken minimerar dessa risker med ett ständigt pågående kvalitetsarbete.¹⁴¹ Handelsbanken påpekar att operativa risker inte enbart är risker som har med IT-säkerheten att göra, utan även risker som beror på mänskliga fel som uppstår då tjänster utförs på ett traditionellt bankkontor som när en kund identifierar sig med ett falskt ID-kort. Banken poängterar att det inte är de IT-relaterade riskerna som är problem för banken, eftersom banken tillhandahåller säkra system med ”noll-

¹³⁷ FöreningsSparbanken (2001) *Bank via Internet*. Frågor och svar. www.foreningssparbanken.se, senast besökt 01-12-20.

¹³⁸ FöreningsSparbanken (2001) *Bank via Internet*. Frågor och svar. www.foreningssparbanken.se, senast besökt 01-12-20.

¹³⁹ FöreningsSparbanken (2001) *Bank via Internet*. Frågor och svar. www.foreningssparbanken.se, senast besökt 01-12-20.

¹⁴⁰ FöreningsSparbanken (2001) *Bank via Internet*. Frågor och svar. www.foreningssparbanken.se, senast besökt 01-12-20.

¹⁴¹ E-mailförfrågan 011220, Anders Johannesson, datachef vid Handelsbanken. Banken har inte förklarat vad som menas med detta kvalitetsarbete.

tolerans” för fel. Istället ligger riskhanteringsproblematiken i de operativa risker som beror på mänskliga fel i den traditionella verksamheten.¹⁴²

Inom banken finns en internt utarbetad riskpolicy med instruktioner om hur de operativa riskerna skall behandlas. Vidare anser sig Handelsbanken ha en standardiserad process för mätning av de operativa riskerna. Riskhantering sköts internt av en fast organisation och mindre samarbetsgrupper.¹⁴³

Handelsbanken uppfyller och respekterar till fullo de krav som ställs av Finansinspektionen. Kraven motsvarar bankens egna krav vilket gör att de ingår i bankens normala rutiner för riskhantering. Handelsbanken avger en årlig rapportering avseende riskhantering till Finansinspektionen och däremellan görs kontinuerliga uppföljningar.¹⁴⁴ Banken får även återkommande besök av Finansinspektionen.¹⁴⁵

7.2.1 Krav på säkerhetslösningar

En förutsättning för att kunden skall kunna använda Internettjänster är att denne har tillgång till en säkerhetsprogramvara. Denna tillhandahålls på bankens hemsida varifrån kunden kan ladda hem den till sin dator. Banken säkerställer kundens identitet genom ett s.k. digitalt certifikat som skyddas m.h.a. ett personligt lösenord som väljs av kunden.¹⁴⁶ Certifikatet kan endast användas under en begränsad giltighetsperiod som framgår av säkerhetsprogrammet. Banken utfärdar ett nytt certifikat i god tid före utgången av denna period.¹⁴⁷

Handelsbanken uppfattar sina säkerhetslösningar som goda, men gör ingen bedömning av om deras lösningar skulle vara bättre eller sämre än de andra bankernas¹⁴⁸. Pålitliga datasystem är en självklarhet för Handelsbanken. Angående detta uttalar sig banken på följande sätt: ”handelsbanken måste ligga främst när det gäller säkerhet, snabbhet och användarvänlighet”. Eftersom många transaktioner utförs via Internet är IT-området en av bankens kärnverksamheter. Banken satsar därför stora resurser på utvecklingen av datasystem, datasäkerhet, kommunikation samt intern/extern support.¹⁴⁹

Värt att notera är att Handelsbanken är en av de banker som deltar i det s.k. BIDT-projektet (Bankernas ID-Tjänst), vars syfte är att utforma ett certifikatsystem omfattande IT-säkerhet¹⁵⁰. Driftstart är planerad till våren 2002 och avsikten är att dessa certifikat och säkerhetstjänster

¹⁴² Telefonintervju 020107, Lars Wikström, Handelsbanken.

¹⁴³ E-mailförfrågan 011220, Anders Johannesson, datachef vid Handelsbanken.

¹⁴⁴ E-mailförfrågan 011220, Anders Johannesson, datachef vid Handelsbanken.

¹⁴⁵ Telefonintervju 020107, Lars Wikström, Handelsbanken.

¹⁴⁶ §2 Anslutning, anvisningar för användning. Allmänna villkor för Bankärenden via Handelsbanken på Internet.

¹⁴⁷ §7 Säkerhet. Allmänna villkor för Bankärenden via Handelsbanken på Internet.

¹⁴⁸ E-mailförfrågan 011220, Anders Johannesson, datachef vid Handelsbanken.

¹⁴⁹ Handelsbanken (2001); *Handelsbanken IT*. www.handelsbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

¹⁵⁰ E-mailförfrågan 011220, Anders Johannesson, datachef vid Handelsbanken.

skall säljas vidare till exempelvis myndigheter. Förutom Nordea deltar samtliga undersökta banker i projektet.¹⁵¹

7.2.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler

Handelsbanken uppfyller enligt vår mening Finansinspektionens krav på transaktionsspår samt på information och alternativa kontaktkanaler. Via Internetbankens betalningshistorik kan kunden se de betalningar som utförts under de senaste 13 månaderna.¹⁵²

Vid behov av support hänvisas kunden för det första till de hjälpkommandon som finns på bankens hemsida. Kunden har även en möjlighet att skicka ett e-postformulär som denna beroende på meddelandets art adresserar till det lokala bankkontoret, Internetsupporten eller den centrala informationsavdelningen. Därutöver har kunden tillgång till telefonsupporten som är öppen vardagar mellan 08.00 och 22.00 samt helgdagar mellan 12.00 och 22.00. Telefonsupporten hjälper bl.a. till vid frågor om bankärenden via Internet samt säkerhetsprogrammet.¹⁵³ Viktigt att notera är att kunden informeras tydligt om alternativa kontaktkanaler i handboken om Internettjänster.

7.3 Nordea

7.3.1 Krav på säkerhetslösningar

För Internettjänsterna i Solo tillhandahåller Nordea två typer av säkerhetslösningar. Den första är en lösning med kortläsare, smartkort, säkerhetsprogramvara samt personlig kod och kallas för *inloggning med kort*. Alternativet som erbjuds kallas *inloggning med kod* som är en lösning med personnummer, personlig kod samt engångskoder. Nordeas kunder föredrar framförallt säkerhetslösningen med kod p.g.a. att den är bekvämare för kunden genom att denne kan identifiera sig via en valfri dator eller telefon. Lösningen ger en flexibilitet och ökad tillgänglighet genom att Internetbanken kan nås från olika geografiska platser. Nordea garanterar att båda lösningarna har en mycket hög säkerhetsnivå.¹⁵⁴

Inloggning med kort innebär att kunden får ett elektroniskt identitetskort (smartkort) med en tillhörande personlig kod. Det elektroniska identitetskortet kan kompletteras med foto och namnteckning, vilket gör att den även kan fungera som ett vanligt ID-kort. Tillsammans med säkerhetsprogramvaran fungerar det även som elektronisk signatur. När kunden vill logga in

¹⁵¹ Telefonintervju 2001-12-18, Benno Eliasson, ekonomichef vid Ikanobanken.

¹⁵² E-mailförfrågan 011220, Anders Johannesson, datachef vid Handelsbanken.

¹⁵³ Handelsbanken (2001); *Handelbanken på Internet för privatpersoner. Din handbok*.

¹⁵⁴ Telefonsamtal 011218, Nordeas kundtjänst.

sig på Solo sticker han det elektroniska identitetskortet i kortläsaren och slår in den personliga koden. Medan kunden utför sina ärenden sitter kortet kvar i kortläsaren.¹⁵⁵

Inloggning med kod innebär att kunden använder den personliga koden för att identifiera sig. Den personliga koden får kunden när han ansluter sig till Solo, och den kompletteras med s.k. engångskoder som finns nertecknade på en skrapbricka. På varje bricka finns 60 koder som kunden skrapar fram när han skall logga in sig på Solo. Den koden som skrapats fram används bara en gång och därefter är den förbrukad. Engångskoder skickas till kunden i rekommenderat brev och när det är 10 koder kvar på brickan utför banken en automatisk beställning och nya koder skickas sedan till kunden. Koderna på den nya brickan kan användas först när brickan aktiverats vilket sker via telefon eller Internet.¹⁵⁶

7.3.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler

Även Nordea uppfyller enligt vår mening Finansinspektionens krav på transaktionsspår samt på information och alternativa kontaktkanaler. Vad gäller kravet på transaktionsspår kan kunden i Internetbankens betalningshistorik se de senaste 3 månadernas betalningstransaktioner¹⁵⁷.

Kravet på alternativa kontaktkanaler uppfylls genom att kunden hänvisas till en telefonsupport som har öppet alla dagar mellan klockan 07.00 och 23.00. Väljer man tillvalstjänsten *personlig service* har man dessutom tillgång till en personlig betjäning och fri rådgivning dygnet runt under årets alla dagar.¹⁵⁸

7.4 SEB

7.4.1 Krav på säkerhetslösningar

SEB:s säkerhetslösning liknar den ena lösningen som FöreningsSparbanken erbjuder (se kapitel 7.1.1 ovan). Kunden legitimerar sig med hjälp av Digipassen som är en personlig säkerhetsdosa. För att uppnå en hög säkerhet utloggats kunden automatiskt om han råkar trycka på fel knapp. Digipassen fungerar som ett identitetskort.

7.4.2. Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler

¹⁵⁵ Nordea (2001); *Mer om kort*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-21.

¹⁵⁶ Nordea (2001); *Mer om kod*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-21.

¹⁵⁷ Telefonsamtal 2002-01-02, Nordeas InternetSupport.

¹⁵⁸ Telefonsamtal 2002-01-02, Nordeas InternetSupport.

SEB uppfyller enligt vår mening Finansinspektionens krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler. Kunden kan via Internetkontoret se de senaste 87 dagarnas betalningstransaktioner. Förutom information via Internet erbjuds kunderna även personlig service via telefon, traditionella bankkontor och särskilda rådgivningskontor. Internetsupporten svarar per telefon och e-post. Dess öppettider är vardagar mellan kl.7.00 och 23.00, lördagar 09.00-18.00 samt söndagar 09.00- 23.00.¹⁵⁹

7.5 Ikanobanken

De operativa risker som Ikanobanken identifierar i sin verksamhet är risker för avbrott i kommunikationen. Det som har inträffat är att telefonlinjer har blockerats och internservrar har hängt sig hos externa operatörer. I sådana fall rör det sig om ett avbrott på maximalt en halvtimme och vanligtvis är systemet i gång efter en kvart/tjugo minuter.¹⁶⁰

Bankens produkt- och tjänsteutbud är något begränsat vilket innebär mindre operativa risker. När nya produkter och tjänster tas i bruk tar banken alltid stor hänsyn till säkerhetsfrågorna. Ikanobanken har en utarbetad IT-policy och skyddar sig mot operativa risker med bl.a. försäkringsskydd. Banken försöker så långt som möjligt försäkra bort risker och eventuella skador som kan uppkomma till följd av de operativa riskerna. De risker som inte går att bortförsäkra minimeras genom interna rutiner för riskexponering. Riskhanteringen utförs främst av en internt tillsatt person, men banken anlitar även utomstående konsulter när den interna kapaciteten inte räcker till.¹⁶¹

Banken respekterar de krav som ställs av Finansinspektionen och anser dessa som ett naturligt inslag i sin verksamhet. Ikanobankens förhoppning är att Finansinspektionens krav och agerande håller oseriösa aktörer borta från marknaden.¹⁶²

7.5.1 Krav på säkerhetslösningar

Kunden identifieras med hjälp av en personlig PIN-kod som denne använder för inloggning på Ikanobankens Internetjänst. När kunden vill använda tjänsten *räkningsbetalning* loggar denne in sig på Ikanobanken och registrerar räkningen. Inom några sekunder skickas en sexsiffrig kod som ett SMS-meddelande till kundens mobiltelefon. Denna kod används för signering av uppdraget.¹⁶³

¹⁵⁹ Telefonsamtal 2002-01-05, SEB:s Internetsupport.

¹⁶⁰ Telefonintervju 2001-12-18, Benno Eliasson, ekonomichef vid Ikanobanken.

¹⁶¹ Telefonintervju 2001-12-18, Benno Eliasson, ekonomichef vid Ikanobanken.

¹⁶² Telefonintervju 2001-12-18, Benno Eliasson, ekonomichef vid Ikanobanken.

¹⁶³ Ikanobanken (2001); *Så här fungerar IKANO Räkningbetalning*, www.ikano.se, senast besökt 2002-01-02.

Banken krypterar all information som sänds mellan kunden och banken och säkerheten i krypteringen anses enligt banken vara hög. Beträffande tjänsten *överföringar* skyddas kunden genom registrering av s.k. godkända överföringskonton. Om någon obehörig skulle få kännedom om kundens PIN-kod och hinner logga in sig på banken innan kunden spärrat koden kan överföring av pengar från kundens konto enbart ske till i förväg godkända överföringskonton.¹⁶⁴ Tjänsten innebär således en trygghet för kunden men även en nackdel i form av en minskad flexibilitet.

Ikanobanken anser att den interna säkerheten är hög och att banken har ”ett rigoröst system”. Den tekniska kapaciteten anses vara god och den uppskattas till det dubbla i förhållande till behovet.¹⁶⁵

7.5.2 Krav på transaktionsspår och krav på information och alternativa kontaktkanaler

Ikanobanken uppfyller enligt vår mening Finansinspektionens krav på transaktionsspår och krav på information om alternativa kontaktkanaler. Beträffande kravet på transaktionsspår kan det konstateras att Ikanobankens kunder kan gå ett år bakåt i tiden för att kontrollera utförda transaktioner¹⁶⁶. Vad gäller kravet på alternativa kontaktkanaler hänvisas Ikanobankens kunder till telefonsupporten när det är rör sig om personliga förfrågningar och e-mailförfrågan med bankens kundtjänst när det rör sig om synpunkter på bankens hemsidor. När kontakten avser frågor om konfiguration av datorer eller bläddrare hänvisas kunderna istället till bankens leverantörer. Kundtjänstens öppettider är vardagar mellan 07.00 och 20.00, lördagar och söndagar mellan 11.00 och 17.00.

¹⁶⁴ Ikanobanken (2001) *Säkerhetsinformation*. www.ikano.se, senast besökt 2002-01-02.

¹⁶⁵ Telefonintervju 2001-12-18, Benno Eliasson, ekonomichef vid Ikanobanken.

¹⁶⁶ Telefonsamtal 2002-01-05, Ikanos kundtjänst.

8. Riskfördelningen mellan bank och kund

I detta kapitel avser vi undersöka hur risken mellan avtalsparterna fördelats i bankernas användaravtal. Intressant att analysera är i vilken utsträckning som bankerna friskrivit sig från ansvar för operativa risker och om dessa friskrivningsklausuler kan godtas. För att få en djupare förståelse kring problematiken har vi valt att redogöra för den lagstiftning avseende skadestånd som gäller vid en avtalsrelation.

Viktigt att tillägga är att Konsumentverket just nu genomför en översyn av bankernas användaravtal för Internettjänster. En hel del kritik riktas i denna undersökning mot att bankerna genom friskrivningsklausuler i användaravtalen låter konsumenterna bära en större del av risken.¹⁶⁷ Översynen utgör en del av den kontinuerliga kontroll som Konsumentverket genomför av olika branschers avtal med konsumenter.¹⁶⁸ Granskningen utförs genom skriftväxling mellan Konsumentverket och de enskilda bankerna och avslutas när bankerna utformat godtagbara villkor för konsumenterna. Om bankerna vägrar att ta bort oskäligen avtalsvillkor kan Konsumentverket gå vidare med ärendet till Marknadsdomstolen.¹⁶⁹ Tillvägagångssätt har sin grund i lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden. Regelverket utgör lagstiftning av offentligrättslig karaktär, vilket innebär att det inte kan tillämpas direkt på ett avtalsförhållande mellan två parter¹⁷⁰. Det är istället att se som ett indirekt sätt att kontrollera friskrivningsklausuler och andra avtalsvillkor.

8.1 Allmänt om bankernas användaravtal

Vid en analys av bankernas användaravtal för finansiella Internettjänster kan konstateras att de undersökta bankerna i stort sett infört samma begränsningar av skadeståndsansvaret. Anledningen till detta är att de genom branschorganet Bankföreningen samarbetat vid upprättandet av avtalen.¹⁷¹ Viktigt att tillägga är att användaravtalen inte upprättats genom en förhandling med Konsumentverket utan formulerats ensidigt av bankerna och deras branschorganisation. Om Konsumentverket deltagit i utarbetandet av användaravtalen hade det förelegat en presumtion för att de skulle vara skäligen mot konsumenter.¹⁷²

De användaravtal för Internettjänster som bankerna slutit med konsumenterna är en form av *standardavtal*.¹⁷³ Användandet av standardavtal har ökat markant under de senaste åren och

¹⁶⁷ Telefonintervju 011217, Carita Lindborg, jurist vid Konsumentverket.

¹⁶⁸ Konsumentverket (1993); *Avtalsvillkor – otillåtet i avtal till konsument*, s. 12.

¹⁶⁹ Konsumentverket (1993); *Avtalsvillkor – otillåtet i avtal till konsument*, s. 12.

¹⁷⁰ Undantag är de civilrättsliga bestämmelserna i 10-13 §§ vilka kan åberopas av enskilda personer.

¹⁷¹ Telefonintervju 011221, Lars Rydberg, jurist vid Bankföreningen.

¹⁷² Telefonintervju 011218, Torsten Palm, jurist vid ARN.

¹⁷³ Systemet med standardavtal benämns ofta *formulärrätten*

inom vissa rättsområden är användningen av standardiserade villkor i stort sett undantagslöst. Ett standardavtal kan definieras som ett avtal som "...helt eller delvis ingås enligt i förväg upprättade standardiserade villkor avsedda att tillämpas likartat i ett större antal konkreta avtalssituationer av viss art, i vilka åtminstone den ena avtalsparten växlar".¹⁷⁴ Standardavtal förekommer i två skilda grupper. De ensidigt upprättade standardavtalen som har formulerats enbart av företrädare för den ena avtalsparten medan den andra gruppen skapats gemensamt av företrädare för båda avtalsparter.¹⁷⁵

Bankernas användaravtal för konsumenter har som nämnts tidigare utarbetats enbart av företrädare från banksektorn och kan därmed ses som ensidigt upprättade standardavtal. Om Konsumentverket deltagit vid utarbetandet hade de företrätt konsumenterna och avtalen skulle då ses som gemensamt upprättade standardavtal. Anledningarna till att bankerna utnyttjar standardavtal i förhållande till konsumenterna är att det därigenom är möjligt att rationalisera avtalsslutet och minska kostnaderna för avtalsförhållandet. Ytterligare syften bör vara en önskan att precisera rättsläget samt en strävan att åstadkomma riskförskjutning mellan parterna i förhållande till vad dispositiv rätt stadgar.¹⁷⁶ För bankerna är en riskförskjutning till konsumenternas nackdel mycket viktig och denna avtalsmässigt upprättade riskfördelning uppträder i form av friskrivningsklausuler.

Viktigt att notera är att samtliga banker förutom Föreningssparbanken i sina användaravtal med privatpersoner föreskrivit att svensk rätt skall tillämpas vid tolkning och tillämpning av de allmänna villkoren. Rätten att i användaravtalet föreskriva vilket lands lag som skall tillämpas framgår av 3 artikeln i lagen (1998:167) om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (även kallad Romkonventionen).¹⁷⁷ Det faktum att Föreningssparbanken valt att inte föreskriva vilket lands lag som skall tillämpas innebär att användaravtalet enligt 4 artikeln i Romkonventionen är underkastad lagen i det land som avtalet har närmast anknytning till. Det är en tolkningsfråga där hänsyn tas till parternas hemvist och medborgarskap, platsen för avtalets ingående och fullgörande. Enligt en viktig hjälpregel gäller att användaravtalet har närmast anknytning till det land där den huvudsakliga prestationen skall fullgöras.¹⁷⁸ För att skydda konsumenten innehåller artikel 5 i Romkonventionen ett undantag från denna hjälpregel innebärande att om köparen är en konsument och köpare och säljare inte kommit överens om annat skall lagen i konsumentens hemland tillämpas. Om Föreningssparbanken enbart tillhandahåller de finansiella Internetjänsterna till kunder som är bosatta i Sverige

¹⁷⁴ Bernitz, Ulf (1996); *Standardavtalsrätt*, s. 12.

¹⁷⁵ Bernitz, Ulf (1996); *Standardavtalsrätt*, s. 13.

¹⁷⁶ Bernitz, Ulf (1996); *Standardavtalsrätt*, s. 14f.

¹⁷⁷ Romkonventionen är tillämplig då handel med tjänster ej inbegriper köp av lösa saker. Vid köp av lösa saker är i stället lagen (1964:528) om tillämplig lag beträffande internationella köp av lösa saker (IKL) tillämplig.

¹⁷⁸ Se 4 artikeln 2 p. Romkonventionen.

torde det inte råda någon tvekan om att det är svensk rätt som skall tillämpas vid tolkning och tillämpning av de allmänna villkoren. Erbjuds tjänsterna till konsumenter utanför Sverige kommer istället lagen i konsumentens hemland att tillämpas.

Med bakgrund av att samtliga banker utom Föreningssparbanken föreskriver att svensk rätt skall tillämpas på användaravtalen kommer vi i fortsättningen att enbart behandla den skadeståndsrättsliga regleringen enligt svensk rätt. Vidare bedömer vi att det enbart i undantagsfall kan bli aktuellt att tillämpa utländsk rätt på Föreningssparbankens användaravtal. Anledningen till detta är att i stort sett samtliga användare är bosatta i Sverige.

8.2 Grundläggande aspekter på inomobligatoriskt skadeståndsansvar

En viktig distinktion inom skadeståndsrättens område görs mellan inom- respektive utomobligatoriska förhållanden.¹⁷⁹ De bestämmelser som reglerar nämnda två förhållanden skiljer sig markant åt. En i praktiken mycket viktig skillnad, som kan få kännbara konsekvenser för de inblandade subjekten, är att det vid inomobligatoriskt ansvar föreligger en möjlighet att under vissa förutsättningar friskriva sig från skadeståndsskyldighet. Denna möjlighet till friskrivning föreligger eftersom skadeståndslagen enligt sin inledande bestämmelse i 1 kap. 1 § är dispositiv, vilket innebär att avtalsparter kan konstruera alternativa skadeståndslösningar.¹⁸⁰ En betydelsefull inskränkning i avtalsfriheten utgörs dock av tvingande lagstiftning, som exempelvis den konsumenträttsliga skyddslagstiftningen eller den likaledes tvingande produktansvarslagen. Vidare inskränks avtalsfriheten även av att generalklausulen¹⁸¹ i avtalslagens 36 § stadgar en möjlighet att jämka oskäligen avtalsvillkor.

När ett avtalsförhållande föreligger mellan parterna blir skadeståndsskyldigheten oftast strängare än enligt de utomobligatoriska reglerna i skadeståndslagen. Ett betydelsefullt exempel på detta är att ren förmögenhetsskada ofta ersätts enligt samma regler som person- och sakskada om det föreligger ett avtalsförhållande mellan parterna. Kravet enligt 2 kap. 4 § SkL att ren förmögenhetsskada enbart ersätts om det förorsakats av brott bortfaller därmed.¹⁸²

Det är dock inte alltid så att ett avtalsförhållande har som följd att ansvaret vid uppkommen skada blir strängare. Vid införandet av friskrivningsklausuler kan förhållandet istället bli det motsatta.

¹⁷⁹ Med termen inomobligatoriskt avses de fall då det med lätthet kan fastställas att de aktuella parterna är ömsesidigt bundna i ett avtalsförhållande. Vid utomobligatoriska förhållanden föreligger däremot ingen avtalsrelation.

¹⁸⁰ Hellner, J & Johansson, S (2000); *Skadeståndsrätt*, s. 87.

¹⁸¹ Med generalklausul avses en allmänt hållen lagregel som ger domstolen stor frihet vid bedömningen av enskilda fall.

¹⁸² Bengtsson, B (1994); *Skadeståndsrätt - några huvudlinjer*, s. 65. I sammanhanget bör dock klargöras att ren förmögenhetsskada dock kan ersättas även vid fel eller försummelse vid myndighetsövning samt då myndighet lämnar felaktiga upplysningar eller råd, vilket framgår av 3:2 respektive 3:3 SkL. Skadeståndsansvaret för det allmänna faller dock utanför ramen för denna uppsats och skall inte vidare behandlas.

I vissa fall kan det förhållandet uppkomma att en skadelidande i princip kan vara berättigad till skadestånd enligt både kontraktsmässiga och utomobligatoriska grunder.¹⁸³ Den skadelidande kan i denna situation tänkas vilja grunda skadeståndanspråk på både inom- och utomobligatoriska bestämmelser. Det normala i dessa situationer är att kontraktsreglerna är gynnsammare, vilket medför att det inte är så vanligt förekommande att den skadelidande vill utnyttja de utomobligatoriska reglerna. Ett i praktiken betydelsefullt undantag är de tillfällen då rätten till skadestånd enligt kontraktsmässiga regler preskriberats.¹⁸⁴ Ytterligare ett tillfälle där den skadelidande kan tänkas vilja använda utomobligatoriska regler istället för de avtalsmässiga är när skadeståndsskyldigheten inskränkts i avtalet. Genom att åberopa utomobligatoriskt skadeståndsansvar skulle det i teorin kunna vara möjligt att undvika de eventuella ansvarsbegränsningar som skrivits in i avtalet.

Den rättsliga behandlingen av konkurrerande ansvarsgrunder är omdiskuterad i doktrinen. Två mot varandra helt stridande resonemang har dominerat debatten. Det ena är att det kan tyckas att den skadelidande inte skall komma i sämre läge än vad en utomstående skulle göra, enbart därför att han står i ett kontraktsförhållande med den som orsakat skadan. Enligt resonemanget skulle den skadelidande vara berättigad att avstå från att åberopa kontraktet och istället kräva skadestånd utifrån de allmänna utomobligatoriska reglerna. Det andra resonemanget innebär att det i de situationer då kontraktsmässiga regler finns anpassade i det specifika avtalet inte borde vara möjligt att åsidosätta kontraktets bestämmelser.¹⁸⁵ En situation då synen på konkurrerande ansvarskriterier blir av stor betydelse är när avtalet i fråga innehåller en friskrivningsklausul.

Huvudregeln i svensk rätt avseende konkurrerande ansvarskriterier torde vara att den skadelidande inte har rätt att använda sig av utomobligatoriska regler om det föreligger ett gällande avtal mellan parterna.¹⁸⁶ Denna slutsats leder till att det inte är möjligt att undkomma en eventuell friskrivningsklausul genom att istället använda utomobligatoriska skadeståndsregler.¹⁸⁷ För kunder som använder bankers finansiella Internettjänster innebär detta att de inte kan åberopa skadeståndslagens allmänna regler vid ett eventuellt skadeståndsanspråk. Istället är de hänvisade till de civilrättsliga och näringsrättsliga regler som kan användas för att jämka oskäligen avtalsvillkor¹⁸⁸.

¹⁸³ Denna situation brukar normalt kallas anspråkskonkurrens eller konkurrerande ansvarsgrunder.

¹⁸⁴ Hellner, J (1995); *Skadeståndsrätt*, s. 89f. För skadeståndskrav enligt SkL gäller den allmänna preskriptionstiden i preskriptionslagen (1981:130), vilken innebär att preskription inträffar tio år efter det att fordringen uppkom eller preskriptionsavbrott genomförts. Kontraktsmässiga regler är normalt mindre fördelaktigare i detta avseende.

¹⁸⁵ Hellner, J (1995); *Skadeståndsrätt*, s. 90.

¹⁸⁶ Som stöd för denna slutsats kan anföras rättsfallen NJA 1949 s 289 samt NJA 1951 s 656.

¹⁸⁷ Hellner, J & Johansson, S (2000); *Skadeståndsrätt*, s.90f.

¹⁸⁸ Aktuella lagregler är avtalsvillkorlagens oskälighetsregler samt 36 § avtalslagen.

8.3 Bankernas begränsning av skadeståndsskyldigheten

Avtalsfrihet är en grundläggande princip i svensk rätt vilket medför att parterna i sitt avtal kan reglera vad som skall gälla vid ett förekommande avtalsbrott. Genom att införa särskilda friskrivningsklausuler kan avtalet vid kontraktsbrott föreskriva andra påföljder än de som anges i gällande lagstiftning. Det föreligger således en möjlighet att begränsa skadeståndet till viss omfattning samt att förändra förutsättningarna för att en viss påföljd skall inträda.¹⁸⁹ Uttryckt med en annan terminologi innebär detta att både ansvarsbegränsningar respektive ansvarsfriskrivningar är möjliga. En friskrivning som sker i form av en ansvarsfriskrivning innebär att förutsättningarna för att skadestånd som påföljd skall kunna aktualiseras skärps, medan en ansvarsbegränsning vanligtvis gör att beloppet som kan utfalla begränsas.¹⁹⁰ För bankernas del inkluderar de allmänna villkoren för finansiella Internetjänster enbart ansvarsfriskrivningar som exempelvis friskrivningar från force majeure och indirekt skada.¹⁹¹

Friskrivningsklausuler kan sägas vara avtalsvillkor som utesluter eller begränsar det ansvar en avtalspart har enligt dispositiv rätt. Det är ju dessa regler som skulle trätt istället om inte friskrivningen skrivits in i avtalet. Dock kan friskrivningen även rikta sig mot vad som skulle gällt enligt rättspraxis, handelsbruk eller annan sedvänja.¹⁹² Någon möjlighet att genom friskrivningsklausuler avvika från indispositiv eller tvingande lagstiftning föreligger dock inte.

Vad är då anledningarna till att bankerna anser att de dispositiva reglerna är för stränga och därför valt att införa omfattande ansvarsfriskrivningar i användaravtalen? En tänkbar orsak är troligtvis bankernas allmänna ovilja att utsätta sig för risker¹⁹³ och att de vill undvika att drabbas av kostnader som inte kan förutses vid avtalslutet. Svårigheten att uppskatta storleken på ett eventuellt skadestånd bör också vara en viktig anledning till varför bankerna väljer att friskriva sig från ansvar för vissa skadetyper. Det skall dock framhävas att det även kan vara en konkurrensfördel att inte friskriva sig. Genom att bära en större del av risken kan bankerna på ett bättre sätt attrahera riskaversa kunder.¹⁹⁴

Ytterligare en anledning till varför bankerna valt att i stor utsträckning använda sig av friskrivningsklausuler kan vara brister i den dispositiva lagstiftningen avseende finansiella Internetjänster. Inom området för finansiella Internetjänster för konsumenter finns ju förutom

¹⁸⁹ Taxell, Lars Erik (1997); *Avtalsrätt. Bakgrund - sammanfattning – utblick*, s. 82f.

¹⁹⁰ Bernitz, U (1993); *Standardavtalsrätt*, s.15f.

¹⁹¹ Se FöreningsSparbankens, Nordeas, SE-Bankens, Handelsbankens samt Ikanobankens användaravtal för finansiella Internetjänster. I bilaga 1 finns en uppställning över de begränsningar av skadestånds ansvaret som bankerna infört i användaravtalen för finansiella Internetjänster.

¹⁹² Lundmark, T (1996); *Friskrivningsklausuler. Giltighet och räckvidd. Särskilt om friskrivning i kommersiella avtal om köp av lös egendom*, s. 40.

¹⁹³ I rättsekonomiska sammanhang brukar detta vanligen kallas riskaversion. För vidare läsning se Skogh, Göran & Lane, J-E (1993); *Åganderätten i Sverige. En lärobok i rättsekonomi*, s. 90.

¹⁹⁴ Lundmark, T (1996); *Friskrivningsklausuler. Giltighet och räckvidd. Särskilt om friskrivning i*

den allmänna skadeståndslagen ingen direkt tillämplig lag som reglerar bankernas skadeståndsansvar utan domstolarna kommer troligtvis att använda sig av analogier från den allmänna förmögenhetsrätten

I de användaravtal som bankerna träffat med Internetkunderna finns olika typer av friskrivningar från skadestånd. Det rör sig om friskrivningar vid driftavbrott eller andra störningar i datorsystemen, force majeure, indirekt skada samt vid aktsamhet av normalgraden. I de följande kapitlen kommer vi att diskutera och analysera hur bankernas friskrivningar ser ut och om de kan anses skäliga mot konsumenterna. Vi har genomgående valt att beskriva Handelsbankens friskrivningar och anledningen till detta är att samtliga banker i stort sett infört identiska typer av ansvarsfriskrivningar (se bilaga 2). Vår motivering till denna fokuseringen är att den kommer att underlätta såväl struktur som förståelse. Vår analys av Handelsbankens friskrivningsklausuler gäller således även för övriga banker. På de områden där bankernas friskrivningsklausuler skiljer sig åt kommer detta att särskilt poängteras.

8.3.1 Friskrivning från områden inom bankernas kontroll

En intressant fråga i svensk rätt är om det är oskäligt att friskriva från ansvar för händelser som ligger inom en avtalsparts kontroll. Reglerna om *kontrollansvar* som idag finns i köplagen, konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen, har utarbetats efter mönster från bestämmelserna i 1980 års FN-konvention om internationella köp. I dessa lagar föreskrivs att köparen har rätt till ersättning för direkta skador om inte säljaren visar att felet eller förseningen berodde på en omständighet som låg utanför hans kontroll och som han inte skäligen kunde ha räknat med vid köpet samt vars följderna han inte heller skäligen kunde ha undvikit eller övervunnit¹⁹⁵. Det är således inte fråga om en granskning av huruvida säljaren agerat vårdslöst eller klandervärt, utan istället är det för att skadestånd skall inträda tillräckligt att händelsen varit kontrollerbar för säljaren.¹⁹⁶ Viktigt att poängtera är att dessa lagar inte är direkt tillämpliga på bankers finansiella Internetjänster men i brist på annan lagstiftning måste lagarna i viss mån tillämpas analogt. Principerna om kontrollansvar bör således ha en verkan även utanför deras direkta tillämpningsområde. Enligt ett uttalande i propositionen till ny konsumentköplag utgör kontrollansvaret en rimlig avvägning av skadeståndsansvaret

kommersiella avtal om köp av lös egendom, s.77f.

¹⁹⁵ Se 40 § köplagen, 30 § konsumentköplagen samt 31 § konsumenttjänstlagen.

¹⁹⁶ Håstad, T (1996); *Den nya köprätten*, s. 58f.

mellan näringsidkare och konsumenter.¹⁹⁷ Med bakgrund av uttalandet finner vi det intressant att undersöka om bankernas friskrivning från kontrollansvaret kan godtas i svensk rätt.

I bankernas allmänna villkor för Internettjänster förekommer genomgående friskrivningar från ansvar vid fel och störningar inom den egna kontrollsfären. I Handelsbankens användaravtal föreskrivs exempelvis i § 9 att:¹⁹⁸

"Banken är inte ansvarig för skada eller olägenhet som beror av driftavbrott eller andra störningar i datorsystem eller teleförbindelse som används vid utförande av tjänst som omfattas av dessa villkor. Vid stängning, avbrott eller annan störning hänvisas kunden till bankens kontor eller annan självbetjäningstjänst."...

Av villkoret framgår att banken friskriver sig från allt ansvar för skada som åsamkats konsumenten på grund av driftavbrott eller andra störningar i bankens datorsystem eller teleförbindelse. I den pågående granskningen av bankernas avtalsvillkor ifrågasätter Konsumentverket starkt skäligheten i att Handelsbanken friskriver sig från ansvar vid fel och störningar inom bankens kontrollsfär.¹⁹⁹ Enligt vår mening bör de principer avseende kontrollansvar som ligger bakom den köprättsliga lagstiftningen och konsumenttjänstlagen även tillämpas på bankers Internettjänster. Vi ser det vidare som oskäligt att kunderna till fullo skall ansvara för datorsystemens tekniska funktion och felaktiga ageranden från Handelsbankens personal. Banken skall därmed i enlighet med en analog tillämpning av köprättens kontrollansvarsregel ansvara för att datorsystemen är i funktionsdugligt skick och att personalen agerar i enlighet med givna instruktioner. Enligt propositionen till vår nuvarande köplag skall tekniska störningar i tillverkningsmaskineriet samt omständigheter hänförliga till säljarens anställda anses ligga inom säljarens kontrollansvar.²⁰⁰ Vi ser ingen anledning till varför inte samma principer skall kunna tillämpas analogt på bankernas datorsystem och anställd personal.

Ytterligare en faktor som starkt talar för att friskrivningen är att se som oskälig är konsumentskyddet. Det är ju i detta fall fråga om ett av en näringsidkare ensidigt upprättat standardavtal som erbjuds en avtalspart med en klart svagare ställning. Med bakgrund av ovanstående argument anser vi därför, i enlighet med Konsumentverket²⁰¹, att Handelsbankens friskrivningsklausul avseende den del som rör företagets kontrollsfär är att se som oskälig. Den bör därför med stöd av generalklausulen i 36 § avtalslagen lämnas utan avseende. Vi anser dock inte att bankerna till fullo skall täcka samtliga förluster i samband

¹⁹⁷ Se Prop. 1989/90:89 s. 40.

¹⁹⁸ Se Allmänna villkor för Bankärenden via Handelsbanken på Internet, 011205. Utdrag av dessa finns bifogade i bilaga 1.

¹⁹⁹ Telefonintervju 011217, Carita Lindborg, jurist vid Konsumentverket.

²⁰⁰ Prop. 1988/89 s. 111ff.

med ett eventuellt datorhaveri och vår motivering till detta är att bankerna ombesörjer en masshantering av pengar och betalningsuppdrag och risken är därför stor att bankerna vid ett datorhaveri tvingas betala ett betydande skadeståndsansvar. En för samhället enligt vår mening önskvärd lösning är därmed att friskrivningsklausulen bortfaller och skadeståndet jämkas till ett skäligt belopp. Förutom genom 36 § avtalslagen kan friskrivningsklausulen även angripas genom att Konsumentverket med stöd av den näringsrättsliga lagstiftningen utfärdar ett förbuds föreläggande eller går vidare med ärendet till Marknadsdomstolen²⁰².

Vad avser störningar i teleföbindelserna anser vi däremot att dessa normalt ligger utanför bankens kontroll och banken bör således inte bära ansvaret för skador som uppkommer till följd av sådana störningar. Friskrivningsklausulen kan därför i denna del inte anses vara oskälig.

Det finns dock även ett ”starkt” argument för att Handelsbankens friskrivning från fel och störningar inom bankens datasystem är att anse som skälig. I ett avgörande från Allmänna Reklamationsnämnden (ARN) fann nämligen ARN att denna typ av friskrivningar är att anse som skäliga.²⁰³ I avgörandet hade ett kapitalförvaltningsbolag erbjudit kunderna en möjlighet att lämna sina köp- och säljorder till bolaget via Internet. Den 23 juli 1997 mellan klockan 10.00 och 11.00 havererade bolagets datasystem och en kund fick därmed inte i rätt tid fram en säljorder till bolaget. Kunden yrkade därför ersättning för utebliven vinst pga. att en aktieaffär inte kunnat slutföras samt viss kompensation för merkostnader i form av ”telefonsupport” och ”öppningsavgifter”. Bolaget bestred yrkandet med grunden att man i de allmänna villkoren friskrivit sig från ansvar för förlust eller skada till följd av avbrott, fel eller brister i tele-, dator- eller annan kommunikationsförbindelse. Nämnden gjorde bedömningen att det inte kan anses rimligt att obetingat lägga ansvaret för att tele- och datorkommunikationsförbindelser fungerar på den näringsidkare som använder sig av Internet för att ta emot köp- och säljorder från konsumenterna. Att bortse från friskrivningsklausulen med stöd av 36 § avtalslagen skulle enligt ARN kunna leda till att näringsidkare med hänsyn till skadeståndsriskerna avstod från att använda sådan teknik som är till gagn för de enskilda konsumenterna. Nämnden konstaterar vidare att utvecklingen inom finansiella Internettjänster ännu inte kommit så långt att störningar i enskilda datasystem till fullo kan elimineras, i vart fall inte till rimliga kostnader. Enligt vår mening bör detta uttalande tolkas som om det vid denna tidpunkt låg utanför näringsidkarens kontroll att till rimliga kostnader uppnå full driftssäkerhet i datasystemen. Däremot tar nämnden inte ställning till frågan om

²⁰¹ Telefonintervju 011217, Carita Lindborg, jurist vid Konsumentverket.

²⁰² Konsumentverket; *Avtalsvillkor – otillåtet i avtal till konsument*, s. 12f.

²⁰³ ARN 1997:4042. Beslutet togs 97-12-04.

friskrivningsklausulen skulle vara skälig om datasystemens driftsäkerhet till fullo låg under näringsidkarens kontroll.

Vid en första anblick förefaller rättsfallet entydigt tillåta den friskrivningsklausul som Handelsbanken infört i de allmänna villkoren för Internettjänster. Vid en djupare analys av rättsfallet ställer vi oss dock tveksamma till dess prejudikatsvärde. Grunden för vårt ställningstagande är för det första att beslutet inte var enhälligt utan två av ledamöterna var skiljaktiga. De två skiljaktiga ledamöterna anförde att bolaget inte visat att det uppkomna felet berott på faktorer som legat utanför dess kontroll och med bakgrund av detta måste bolagets friskrivningar från skadeståndsansvar anses vara alltför långtgående. Ytterligare ett argument för att Handelsbankens friskrivningsklausul är att se som oskälig är att beslutet är fyra år gammalt och den tekniska utvecklingen har sedan dess gått starkt framåt. Idag har bankerna en större möjlighet att till rimliga priser bygga säkra och stabila datasystem. Trots rättsfallet står vi således fast vid vår ståndpunkt att Handelsbankens friskrivning från skadestånd vid driftsavbrott eller andra störningar i datorsystemen är att se som oskälig och den bör därmed lämnas utan avseende. Friskrivningsklausulen skall därmed enligt vår mening bortfalla och skadeståndet jämkas till ett skäligt belopp.

Nordeas allmänna villkor angående driftsavbrott eller annan störning i datorsystemen innehåller en viktig skillnad gentemot övriga undersökta banker. Här föreskrivs nämligen i användaravtalets p. 10 (se bilaga 2) att:

”Banken är, om den inte varit grovt oaktsam, inte ansvarig för skada som uppkommer genom att kunden inte kan utnyttja Solo på ett avsett sätt på grund av driftsavbrott eller annan störning i dator eller kommunikationssystem som används av banken. Vid driftsavbrott eller störning är kunden hänvisad till bankens kontor.”

Genom att ansvara för driftsavbrott eller andra störningar i dator eller kommunikationssystem om banken varit grovt oaktsam tar Nordea på sig en större del av risken än övriga banker. Trots den minskade risken för konsumenterna anser vi att det är tveksamt om friskrivningen kommer att stå sig vid en domstolsprövning.

8.3.2 Force majeure

I samband med en skadeståndsprocess innebär ett åberopande av force majeure att det är fråga om en händelse utanför avtalspartens kontroll. Det kan röra sig om en oförutsedd katastrofliknande händelse som utgör hinder för avtalets fullgörande. Exempel på situationer där force majeure kan åberopas är krig och naturkatastrofer men även strejker kan vid vissa

tillfällen räknas som force majeure och därmed i enlighet med kontrollansvarsregeln befria en säljare från att leverera enligt köpeavtalet.²⁰⁴

I svensk rätt har principerna om force majeure lagstadgats i form reglerna om kontrollansvar. Som redogjorts för tidigare i kapitel 8.3.1 är det för att skadestånd skall inträda inom den konsumentskyddande lagstiftningen tillräckligt att händelsen var kontrollerbar för säljaren. I princip innebär detta att näringsidkaren inte är ersättningsskyldig vid kontraktsbrott p.g.a. händelser som ligger utanför hans kontroll. Dessa regler bör vara analogt tillämpliga inom området för finansiella Internettjänster.

I bankernas allmänna villkor för Internettjänster förekommer friskrivningsklausuler som benämns force majeure. Som exempel anges nedan den friskrivningsklausul som Handelsbanken tillfogat sitt användaravtal.²⁰⁵

”Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet ifråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.”

I en skrivelse till Bankföreningen har Konsumentverket uttryckt viss kritik mot att banken enligt ovanstående villkor inte bär något ansvar när en konfliktåtgärd ligger inom deras kontroll. Med bakgrund av detta anser Konsumentverket att vissa villkor i friskrivningsklausulen är oskäliga, eftersom bankerna genom dessa för över risker för egna konflikter på konsumenten. En rättvis och rimlig riskfördelning rubbas därmed till konsumentens nackdel.²⁰⁶

Bankföreningen ställer sig avvisande till Konsumentverkets kritik. Anledningen till detta är att en lockout utlöses av bankernas arbetsgivarorganisation och de enskilda bankerna är enligt organisationens stadgar skyldiga att delta i lockouten. Genom att skyldigheten är skadeståndssanktionerad och att det finns regler som begränsar bankers rätt till utträde ur arbetsgivarorganisationen anser bankerna att ett vidtagande av lockout ligger utanför deras kontrollansvar. De skall därmed i enlighet med kontrollansvarsregeln inte vara ersättningsskyldiga för skador som beror på lockout.²⁰⁷

Ytterligare ett argument som framförs av Bankföreningen är att om bankerna skulle förbjudas att friskriva sig från skadeståndsansvar vid lockout skulle detta i praktiken innebära ett frångående av deras möjligheter att bemöta arbetstagarnas strejker. I sin förlängning

²⁰⁴ Holmström, N (1997); *Ekonomisk uppslagsbok*, s. 99.

²⁰⁵ Se SEB:s allmänna villkor för avtalet Internetkontoret för privatpersoner § 13, 011223.

²⁰⁶ Yttrande av Svenska Bankföreningen på begäran av Konsumentverket, 980311 s. 9.

innebär ett slopande av friskrivningen för lockoutåtgärder att bankerna p.g.a. risken för höga skadestånd skulle stå helt försvarslösa mot fackliga krav på löneförhöjningar och andra förmåner.²⁰⁸

Angående tillåtligheten av friskrivningsklausulen från lockoutåtgärder anser vi i likhet med Bankföreningen att denna bör godtas. Vår motivering till detta är att det finns starka skäl för att strejk och lockout behandlas lika och att bägge parter inom bankväsendet har samma möjligheter att vidta stridsåtgärder. Lockout bör därmed vara en omständighet som likställs med force majeure och inte klassificeras som oskälig. Slutsatsen stöds av det faktum att Konsumentverket sedan 1998 inte vidtagit några ytterligare åtgärder för att få bankerna att ta bort friskrivningsvillkoret.

Även i detta fall har bankerna infört i stort sett identiska friskrivningsklausuler och därav gäller ovanstående analys inte enbart för Handelsbankens allmänna villkor utan för samtliga bankers.

8.3.3 Friskrivning från indirekt skada

Utgångspunkten vid kontraktsbrott är att den skadelidande skall erhålla full ersättning för den skada denne lidit. Detta innebär att det inte enbart är direkta skador som skall ersättas utan även indirekta. En ersättning för även indirekta skador innebär att den skadelidande erhåller kompensation för det positiva kontraktsintresset.²⁰⁹ Gemensamt för samtliga banker är att de i användaravtalet friskrivit sig från ansvar för *indirekt skada*. Ett alternativ till detta kan vara att införa en beloppsbegränsning men i stället har alltså bankerna valt att inskränka skadeståndsansvaret mot en viss typ av skada. Innan vi kommer att diskutera om bankernas friskrivningar från indirekt skada kan godtas enligt svensk rätt är det nödvändigt att redogöra för begreppet indirekt skada.

I 67 § 2 st. köplagen förekommer en uttömmande uppräkningslista av var som är att se som indirekta skador:²¹⁰

1. förlust till följd av minskning eller bortfall av produktion eller omsättning,
2. annan förlust till följd av att varan inte kan utnyttjas på avsett sätt,
3. utebliven vinst till följd av att ett avtal med tredje man fallit bort eller inte blivit riktigt uppfyllt, samt
4. annan liknande förlust om den varit svår att förutse.

²⁰⁷ Yttrande av Svenska Bankföreningen på begäran av Konsumentverket, 980311 s. 10.

²⁰⁸ Yttrande av Svenska Bankföreningen på begäran av Konsumentverket, 980311 s. 11.

²⁰⁹ Bergström, S, Håstad, T, Lindblom, P-H & Rylander, S (1993); *Juridikens termer*, s. 93. Med kompensation i enlighet med det positiva kontraktsintresset avses att den skadelidande skall sättas i samma situation som om avtalet behövt fullgjorts.

²¹⁰ Se även Prop. 1988/89:76 s. 199.

En slutsats av ovanstående stadgande är att det inte finns någon skarp skiljelinje mellan direkt och indirekt skada. Både praktisk och lagtekniskt föreligger stora svårigheter att dra en klar gräns och ett tydligt tecken på detta är formuleringen av 67 § 2 st. 4 p. köplagen som säger att indirekt skada kan vara annan liknande svårförutsebar förlust.²¹¹ I stort sett kan man dock säga att indirekt skada är alla förluster där köparen ej kunnat utnyttja varan, eller då vinst uteblivit eftersom avtal med tredje man ej kunnat fullgöras.²¹² En tanke som lagstiftaren hade med uppdelningen mellan direkta och indirekta skador i köplagen är att lagens bestämmelser skall kunna fungera som ett hjälpmedel vid tolkning av friskrivningar i ett standardavtal samt vid avgörandet av hur långtgående avtalens friskrivningar är.²¹³

För privatpersoner som nyttjar bankernas Internettjänster kan exempel på indirekt skada vara att de p.g.a. ett datahaveri inte erhåller pengar i tid så att ett köpeavtal går om intet. Det bör poängteras att det för att skadeståndsansvar skall inträda enligt allmänna skadeståndsrättsliga principer krävs stark bevisning om att datahaveriet verkligen var den egentliga orsaken till att avtalet gick om intet.²¹⁴

8.3.3.1 Är bankernas begränsning av ansvaret för indirekt skada tillåtet enligt svensk rätt

I en skrivelse till Bankföreningen har Konsumentverket starkt ifrågasatt om bankernas friskrivning från indirekt skada är skälig.²¹⁵ Grunden för Konsumentverkets ställningstagande är att friskrivningsklausulen avviker från dispositiv rätt så som den kommit till uttryck i konsumentköplagen, konsumenttjänstlagen samt köplagen.²¹⁶

Bankföreningens uppfattning skiljer sig från Konsumentverkets genom att den anser att något analogislut avseende möjligheten att friskriva sig från indirekt skada med utgångspunkt från konsumentköplagens tvingande regler om skadeståndets omfattning inte kan göras. Åsikten innebär att bankerna har rätt att friskriva sig från indirekta skador. Bankföreningens motivering för denna ståndpunkt är att ett avtal om finansiella Internettjänster i flera betydelsefulla avseenden skiljer sig från köp av en vara. Avtal om finansiella Internettjänster innebär normalt en långvarig förbindelse mellan kunden och banken och denna omständighet medför enligt att risken för indirekta skador är avsevärt svårare att förutse än vid vanliga

²¹¹ Taxell, Lars Erik (1993); *Skadestånd vid avtalsbrott*, s. 180f.

²¹² Håstad, T (1996); *Den nya köprätten*, s. 58.

²¹³ Prop. 1988/89:76 s. 48.

²¹⁴ För att skadestånd skall inträda krävs det ett rättsligt relevant orsakssamband mellan handling och skada. Med juridiska termer brukar detta benämnas adekvat kausalitet.

²¹⁵ Telefonintervju 011217, Carita Lindborg, jurist vid Konsumentverket.

²¹⁶ Konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen är normalt tvingande till konsumentens förmån. Lagarna är dock inte direkt tillämpliga på finansiella Internettjänster utan tillämpas enbart analogt. Med bakgrund av detta kan de sägas bära karaktären av dispositiv lagstiftning.

varuinköp. Denna osäkerhetsfaktor motiverar en annorlunda bedömning av friskrivningsklausuler i bankernas användaravtal än vid vanliga köp av varor.²¹⁷

Utgångspunkten vid begränsning av skadeståndsansvaret som medför att indirekt skada inte ersätts är att friskrivningsklausulen sällan kan åsidosättas eller jämkas enligt 36 § avtalslagen. Enligt förarbetena till 36 § avtalslagen är det en svår gränsdragning att avgöra när en ansvarsbegränsning för indirekt skada kan åsidosättas.²¹⁸ I dessa fall torde även graden av vållande ha stor betydelse för ansvarsbegränsningens tillåtlighet.

I ett mycket omtalat mål har HD tagit ställning till en ansvarsbegränsning för indirekt skada, NJA 1979 s. 483. Fallets bakgrund var att ett större företag sålt mätutrustning för bensinpumpar till ett avsevärt mindre företag. Mätutrustningen var dock behäftad med fel som inte kunde avhjälpas varför köparbolaget krävde skadestånd. Till det standardavtal (IM 72) som gällde mellan parterna hade dock infogats en friskrivningsklausul som innebar en total friskrivning för säljaren från ”indirekt skada”, bortsett från fall av grov vårdslöshet. I avgörandet kom HD till slutsatsen att friskrivningen från indirekt skada inte var oskälig. Vid bedömningen framhävde domstolen att det var fråga om ett avtal mellan näringsidkare och att avtalsvillkoren som helhet inte innebar någon snedbelastning. Anledningen till detta var att den i målet ansvarsbegränsande klausulen utgjorde en avtalsreglering som företrädde såväl säljar- som köparintressen.

I domskälen betonade HD vikten av att parterna vid avtalets ingående kunde beräkna den ekonomiska risken för indirekta skador, vilket ansågs viktigt för att fastslå en relevant prissättning. Av betydelse för avtalsklausulens giltighet var även det faktum att det oftast är betydligt lättare för den skadelidande att genom försäkringar skydda sig mot följdförluster.

Den aktuella friskrivningsklausulen innebar ett undantag från gällande dispositiv rätt som vid det aktuella tillfället var 1905 års köplag. Med bakgrund av att denna lagstiftning i många avseenden ansågs otidsenlig i moderna industrisammanhang tillmättes den inte någon betydelse. Tillkomsten av vår nuvarande köplag bör inte medföra att rättsfallet förlorat sitt prejudikatsvärde.²¹⁹

Med bakgrund av ovanstående rättsfall bör det kunna fastslås att friskrivningsklausuler mot indirekt skada i princip är giltiga i förhållanden mellan näringsidkare. Den främsta anledningen till detta är den möjlighet till riskfördelning som bör finnas då båda avtalsparterna är näringsidkare. Begränsning av ansvar för indirekt skada kan vidare motiveras att de kan vara svåra att förutse, vilket komplicerar riskkalkylering och prissättning. Dessutom

²¹⁷ Yttrande av Svenska Bankföreningen på begäran av Konsumentverket, 980311 s. 12-14.

²¹⁸ SOU 1974:83 s. 183 samt Hellner, J (1993); *Speciell avtalsrätt II, kontraktetsrätt*, 2 häftet, s.225f.

²¹⁹ Bernitz, Ulf (1996): *Standardavtalsrätt*, s. 89.

ligger oftast de indirekta skadorna inom den skadelidandes kontrollsfär och det kan därför vara rimligt att denne får ansvara för uppkomna skador. I ett rättsfall från 1998 har dock slagits fast att en friskrivningsklausul kan ses som oskälig då det inom aktuellt rättsområde finns en klar huvudregel som säger att ersättning även skall utgå för indirekt skada.²²⁰

Viktigt att poängtera är att de ovanstående rättsfallen rör förhållanden mellan näringsidkare och i bankernas fall är det istället konsumenter som är ena avtalsparten. Vår nuvarande konsumentköplag innehåller i 32 § tvingande regler om konsumenters rätt till skadestånd. Här föreskrivs att skadestånd på grund av säljarens dröjsmål eller fel på varan skall omfatta ersättning för utgifter, inkomstförlust, prisskillnad vid täckningsköp och annan förlust. En skillnad mot köplagens skadeståndsregel som gäller i förhållande mellan näringsidkare är således att även indirekta skador omfattas. Som nämnts tidigare är inte konsumentköplagen direkt tillämplig vid finansiella Internettjänster men trots detta torde de konsumentskyddande principerna genom en analog tillämpning även få genomslag inom detta område. Med bakgrund av detta anser vi därför att bankernas friskrivning från indirekt skada i förhållande till konsumenter är att se som oskälig och bör vid en tillämpning av 36 § avtalslagen lämnas utan avseende. På grund av banksektorns speciella karaktär anser vi dock att skadeståndet även i detta fall bör jämkas till ett skäligt belopp.

8.3.4 Friskrivning från ansvar för vårdslöshet av normalgraden

Ytterligare en friskrivning från skadeståndsansvar som samtliga banker infört i sina användaravtal är att de valt att friskriva sig från händelser inom deras kontroll om bankerna varit *normalt aktsamma*. I Handelsbankens användaravtal stadgas exempelvis att:²²¹

”Skada som uppkommit i andra fall skall inte ersättas av Banken, om den varit normalt aktsam.”

Friskrivningen från normal aktsamhet kan i viss mån sägas vara överordnade de tidigare behandlade friskrivningarna. Anledningen till detta är att bankerna genom denna försöker friskriva sig från ansvar för eget vållande. I detta specifika fall har bankernas friskrivningar utformats på ett generellt sätt d.v.s. utan att klausulen inriktats på viss handling eller underlåtenhet.²²²

²²⁰ NJA 1998 s 390

²²¹ Se FöreningsSparbankens Allmänna villkor, banken via Internet – Privat, p. 15.

²²² Lundmark, Torsten (1996): *Friskrivningsklausuler. Giltighet och räckvidd. Särskilt om friskrivning i kommersiella avtal om köp av lös egendom*, s. 132, 144.

Utgångspunkten vid kommersiella förhållanden är att en friskrivning från ansvar vid vållande som inte är grovt är tillåten. Förarbetena till 36 § avtalslagen nämner dock olika tillfällen när friskrivningar från skadeståndsansvar överhuvudtaget inte bör tillåtas. Exempel på sådana situationer är när kvalificerade konsulter som exempelvis advokater och revisorer fullgör ett rådgivningsuppdrag. Om de förhållanden som uppdraget skall utföras under är att se som exceptionella kan dock omständigheter i det enskilda fallet medföra en annan bedömning.²²³

Rättspraxis angående friskrivning från ansvar för vårdslöshet av normalgraden är allt annat än omfattande. En av anledningarna till detta tror vi är att många tvister i kommersiella avtalsförhållanden avgörs genom skiljedomstolar. Ytterligare en är troligtvis att banker p.g.a. risken för dålig publicitet och sämre kundrelationer ofta väljer att göra upp tvister i godo. För att ett mål skall komma upp till våra domstolar bör det troligtvis röra sig om sådana summor att bankerna inte har råd att förlikas. Bristen på rättspraxis gör det svårt att klart uttala sig om gränserna för när bankernas friskrivningar från normal aktsamhet kan betraktas som oskälig.

Även om huvudregeln är att friskrivningar från normal aktsamhet är tillåten kan omständigheter i det enskilda fallet leda till ett annat resultat. Vid en bedömning enligt 36 § avtalslagen skall enligt förarbetena hänsyn tas till om den skadelidande parten intar en underlägsen ställning. Vidare bör man vid bedömningen även se till avtalets beskaffenhet och vederlagets storlek. Om avtalet i form av ett lågt pris innebär stora fördelar för den skadelidande parten är det möjligt att även en långtgående friskrivningsklausul kan upprätthållas.²²⁴

Av ovanstående diskussion kan fastslås att rättsläget om tillåtligheten av en friskrivning från normal aktsamhet är att se som oklart. Med bakgrund av detta är det svårt att dra några generella slutsatser av bankernas friskrivning. Även inom området för normal aktsamhet anser vi dock att de konsumentskyddande principerna bör få genomslag och att friskrivningen från normal aktsamhet vid vissa situationer bör lämnas utan avseende. Friskrivningarnas skall dock inte generellt ses som oskäliga utan en bedömning i varje enskilt fall bör göras.

²²³ SOU 1974:83 s. 178.

²²⁴ Taxell, L- E (1972); *Avtal och rättsskydd*, 458.

9. Avslutande kommentar och slutsatser

För att på ett pedagogiskt sätt åskådliggöra våra slutsatser har vi valt att presentera dessa i tre olika avsnitt. I det första avser vi att beskriva våra slutsatser angående internationell och nationell lagstiftning och rekommendationer avseende finansiella Internettjänster. Såväl regelsystemets omfattning som dess framtida behov kommer att beröras. Därefter presenterar vi bankernas riskhantering och slutligen sker en genomgång av användaravtalens riskfördelning mellan bank och kund.

9.1 Internationell och nationell lagstiftning och rekommendationer avseende finansiella Internettjänster

Internets globala omfattning kräver ett internationellt samarbete avseende tillsyn och utarbetande av ny lagstiftning. Med bakgrund av detta har det för finansiella Internettjänster utarbetats olika typer av internationella normer, riktlinjer och rekommendationer som alla haft olika infallsvinklar. Trots de delvis skilda syftena anser vi att all internationell normgivning fyller en viktig funktion. För att minimera de operativa riskerna och förbättra konsumentskyddet är det viktigt att de internationella samarbetsorganen harmoniserar sina riktlinjer. Detta leder i sin tur till en harmonisering av olika länders lagstiftning som är nödvändig för att uppnå den finansiella stabilitet och förutsägbarhet som krävs för att handeln med finansiella Internettjänster skall fortsätta att utvecklas på ett positivt sätt.

Inom Baselkommitténs arbete märks ett tydligt fokus på de operativa riskerna. De för finansiella Internettjänster utarbetade principerna behandlar främst hur banker på bästa sätt organiserar sig för att minimera operativa risker. Det underliggande syftet med regleringen är att värna om banksystemets stabilitet och konsumentintresset. Baselkommitténs fokusering på operativa risker framstår med bakgrund av banksektorns känslighet för störningar som naturlig. Om banksektorn får problem kan detta i sin tur leda till allvarliga konsekvenser för samhället i stort.

OECD:s riktlinjer skiljer sig från Baselkommitténs principer genom att de enbart behandlar konsumentskyddet. De riktar sig vidare inte uteslutande mot finansiella Internettjänster utan mot all handel över Internet. Konsumentfrågor skiljer sig från operativa risker genom att de inte kan sprida sig till andra sektorer och orsaka problem för hela samhällsekonomin. I de allra flesta fall är det ju "endast" enskilda konsumenter som drabbas. Trots det smala område som behandlas utgör OECD:s riktlinjer ett viktigt komplement till övrig internationell normgivning avseende finansiella Internettjänster.

Inom värdepappersmarknaden där IOSCO utarbetat ett policydokument för finansiella Internettjänster märks inte samma tydliga fokus på operativa risker som inom banksektorn. Med bakgrund av att ett haveri hos en Internetmäklare inte skulle innebära ett hot mot hela det finansiella systemet på samma sätt som en störning i betalningssystemet förefaller denna skilda fokusering förklarlig. Istället koncentreras IOSCO:s arbete mot att förbättra tillsynsmyndigheternas samarbete så att det passar Internetrelaterade verksamheter.

Även EU har under den senaste tidsperioden inom området för finansiella Internettjänster utfärdad direktiv och allmänna råd. En stor skillnad gentemot övrig internationell normgivning är att EU:s direktiv genom skyldigheten att implementera dem i nationell lagstiftning är bindande för medlemsstaterna. Detta ger enligt vår mening en större tyngd än de riktlinjer som utfärdas av övriga internationella organ. Det mest betydelsefulla direktivet är e-handelsdirektivet som utövar ett starkt tryck mot de nationella finansmarknaderna för en enhetligare reglering och tillsyn. Direktivets viktigaste nyhet är ursprungslandsprincipen som innebär att en svensk bank som erbjuder finansiella Internettjänster i övriga EU-länder enbart behöver uppfylla svensk lagstiftning avseende exempelvis riskhantering och konsumentskydd. För att principen skall fungera i praktiken krävs det att samarbetet mellan medlemsstaternas tillsynsmyndigheter stärks ytterligare. Genom principen underlättas integrationen mellan medlemsländerna men den medför även vissa nackdelar. Ett problem är om konsumenterna kommer att förstå att svensk lag ej gäller vid finansiella Internettjänster från andra EU-länder samtidigt som den kan komma att gälla i förhållande till näringsidkare från andra delar av världen.

Enligt vår mening är det nuvarande internationella samarbetet om lagstiftningen avseende finansiella Internettjänster nödvändigt men i ett längre perspektiv inte tillräckligt. För att minimera de operativa riskerna, förbättra konsumentskyddet samt öka förutsägbarheten om vilken jurisdiktion som är tillämplig på en finansiell Intertjänst är det viktigt att världens länder ytterligare harmoniserar lagstiftningen. Även frågan om hur tillsynsarbetet vid gränsöverskridande e-banksverksamheter skall fördelas mellan olika länder bedömer vi som en viktig framtidsfråga. Visserligen har e-handelsdirektivet behandlat vissa frågor som rör Internets internationella och geografiskt gränsöverskridande dimension men lagstiftningen har nyligen trätt i kraft och ännu inte utvärderats. Ett problem är vidare att EU:s medlemsstater i många fall implementerar och tillämpar de utfärdade direktiven olika, vilket motverkar harmoniseringen inom unionen. Endast genom att ytterligare stärka samarbetet mellan tillsynsmyndigheter, rådgivningsorgan och tvistlösningsorgan kommer man att uppfylla det

regleringsbehov som ökar i takt med internationaliseringen av Internetanvändningen på det finansiella området.

I Sverige är det Finansinspektionen som givits det primära ansvaret att övervaka bankernas riskhantering. De krav som utformats av myndigheten bygger till stor del på Baselkommitténs arbete men även övriga internationella organ har tydligt påverkat svensk lagstiftning avseende finansiella Internettjänster.

Såväl internationella som nationella normer och riktlinjer avseende finansiella Internettjänster har lagt över en stor del av ansvaret för riskhantering på bankerna själva. Detta sker genom att Finansinspektionen i linje med internationella riktlinjer i sina krav utarbetat rambestämmelser för bankernas riskhantering. Vi anser detta vara en bra lösning och anledningen är att olika finansiella företag arbetar på skilda sätt för att minimera de operativa riskerna. En detaljreglering skulle troligtvis medföra en sämre flexibilitet och minska möjligheten att anpassa riskhanteringen till den egna verksamheten. Vidare passar sig inte en detaljreglering inom ett område med snabb utveckling och anledningen till detta är att reglerna relativt snabbt skulle bli omoderna och inaktuella. Systemet med rambestämmelser kräver dock en intensiv övervakning och samarbete mellan tillsynsmyndigheter i andra länder.

9.2 Bankernas riskhantering

Vi kan konstatera av de av oss undersökta bankerna verkar hantera operativa risker på ett seriöst sätt. Alla banker uppfyller enligt vår mening de krav som ställs av Finansinspektionen och betraktar dessa som en naturlig del av sin verksamhet.

Angående kraven på säkerhetslösningar uppfattar vi de undersökta bankernas system som säkra, men vi kan inte utvärdera om något system är bättre än ett annat. Bankerna vill själva inte uttala sig om att deras system skulle vara bättre än konkurrenternas. FöreningsSparbanken och SEB fastställer kundens identitet med hjälp av en personlig kod som kunden knappar in i en säkerhetsdosa. Handelsbanken säkerställer kundens identitet genom s.k. digitalt certifikat, som skyddas med hjälp av ett lösenord och som används under en begränsad tidsperiod. Nordea tillhandahåller två säkerhetslösningar, inloggning med kort och inloggning med kod. Ikanobanken säkerställer kundens identitet med hjälp av en personlig PIN-kod.

En intressant fråga är hur bankernas säkerhetslösningar kommer att se ut i framtiden? En möjlig standardlösning kan vara att bankerna förser alla sina Internetkunder med en fingeravtrycksläsare. I kombination med en personlig kod tror vi att lösningen har en fullgod säkerhet och väl kommer att motsvara framtidens krav. Ett hinder mot en praktisk användning

av säkerhetssystemet är för närvarande att detta är alldeles för dyrt, eftersom en fingeravtrycksläsare kostar mellan 1.000 och 2.000 kronor. Vi tror dock att priset i likhet med annan teknisk utrustning kommer att sjunka betydligt i framtiden och därmed bli en praktisk användbar standardsäkerhetslösning.

Att bankerna jobbar seriöst med riskhantering stöds av det faktum att de samarbetar i det s.k. BIDT-projektet (Bankernas ID-Tjänst). Projektets syfte är att förbättra säkerheten i datorsystem genom att få fram generella standardcertifikat som bankerna kan dela ut till sina kunder.

Vi anser vidare att bankerna förefaller ha säkra loggnings- och övervakningsfunktioner samt tillförlitliga identifieringsfunktioner. Även funktioner för behörighetskontroll och skydd mot obehörigt intrång verkar vara pålitliga. Med bakgrund av den mycket begränsade information som bankerna lämnat ut kan vi inte uttala oss om tillförlitligheten i bankernas funktioner för avbrottsberedskap och reservrutiner för drift.

Vidare kan vi konstatera att bankerna uppfyller kravet på transaktionsspår samt kravet på information och alternativa kontaktkanaler. Genom en funktion i bankernas Internetbanker är det för kunderna möjligt att kontrollera historiken på sina utförda transaktioner. Kunderna i FöreningsSparbanken, Handelsbanken och Ikanobanken har tillgång till transaktionshistorik cirka ett år bakåt i tiden, medan SEB:s och Nordeas kunder enbart har tillgång till de senaste tre månadernas transaktioner.

Samtliga banker erbjuder sina kunder telefonkontakt, antingen via Internetsupport eller kundtjänst. De största Internetbankerna, FöreningsSparbanken och Nordea har Internetsupport öppen alla dagar mellan kl. 06.00 och 24.00 respektive mellan kl. 7.00 och 23.00. Handelsbanken, SEB och Ikanobanken har något sämre tillgänglighet.

Våra slutsatser angående bankernas säkerhetslösningar sammanfaller i stort med Finansinspektionens bedömning. Under år 2000 genomförde Finansinspektionen en enkätundersökning om finansbolagens (i undersökningen deltog banker och värdepappersbolag) riskhantering och förekomsten av förluster till följd av operativa risker. Undersökningsresultatet visade att bankerna är medvetna om vikten att jobba med de operativa riskerna, men att de har vissa brister i sitt riskhanteringsarbete. Finansinspektionen kom fram till att bankerna bör förbättra riskmätningen av operativa risker och föra en konsekvent intern statistik över skador till följd av operativa risker. Myndigheten anser dock att de svenska bankerna har en relativt god riskhantering med avseende på ”interna” risker. Riskhanteringen är däremot svagare vad det gäller risker som beror på störningar utanför sina egna system. Vi anser att bankernas riskhanteringsarbete och tillsyn kommer att underlättas

när Baselkommittén introducerar sina regler för beräkning av kapitaltäckning för operativa risker. Kapitaltäckningsreglerna kommer att leda till utveckling av formella mätmetoder och modeller. Det formaliserade förhållningssättet kommer i sin tur att bidra till en mera strukturerad hantering av de operativa riskerna. Den av Finansinspektionen utarbetade arbetsmetoden för kontroll av bankernas riskhantering kommer då väl att uppfylla sitt syfte.

9.3 Riskfördelningen mellan bank och kund

Avtalsfrihet är en grundläggande princip inom svensk rätt, vilket medför att avtalsparter i ett kontraktsförhållande som utgångspunkt kan infoga villkor med innehåll de önskar. Detta medför att både ansvarsfriskrivningar och ansvarsbegränsningar som utgångspunkt är tillåtna och därmed kan komma att reglera de anspråk på skadestånd som kan tänkas framföras när avtalsbrott uppkommit.

Lagstiftaren och domstolspraxis har dock inom vissa områden infört betydande restriktioner av avtalsfriheten och en parts möjligheter att friskriva sig från skadeståndsansvar har därmed inskränkts. Dessa modifikationer av avtalsfriheten har främst utformats för att ta hänsyn till en underlägsen avtalsparts behov av skydd. Lagstiftarens syfte är framförallt en önskan att undvika situationer då möjligheten för konsumenter att erhålla ersättning för uppkommen skada begränsats på ett alltför ingripande sätt.

De användaravtal för finansiella Internettjänster som bankerna tecknar med konsumenterna innehåller i stort sett identiska friskrivningar (se bilaga 2). Det rör sig om friskrivningar från driftavbrott eller andra störningar i bankernas datorsystem, men även om generella friskrivningar från force majeure, indirekt skada samt om bankerna vidtagit aktsamhet av normalgraden. Om friskrivningarna är att se som skäliga skulle detta innebära en riskfördelning till konsumenternas nackdel. Vid en skälighetsprövning av friskrivningsklausulerna kan konstateras att området för finansiella Internettjänster till stor del saknar direkt tillämplig lagstiftning. Även rättspraxis angående näringsidkares friskrivning gentemot en konsument är allt annat än omfattande. Orsaken till detta tror vi kan vara att bankerna vid problem med sina Internetbanktjänster i de allra flesta fall förlikas med konsumenterna. Genom agerandet undviker bankerna att dras inför allmänna domstolar och därmed riskera att försämra sitt rykte och skapa ogynnsamma prejudikat.

En skälighetsprövning av friskrivningarnas giltighet får därmed göras från analogier av annan lagstiftning. Av konsumentskyddslagstiftningen (konsumentköplagen och konsumenttjänstlagen) framgår att ett företag skall ansvara för skador som beror på fel som ligger inom

ett företags kontrollfär. Undantag från skadeståndsansvaret skall enbart gälla för fel som orsakats av faktorer helt utanför företagets kontroll. Denna lagstiftning är inte direkt tillämplig på finansiella Internettjänster men trots detta bör enligt vår mening samma grundläggande principer avseende kontrollansvar kunna tillämpas i dessa fall. Vår främsta motivering till detta är att konsumenten vid skadestånd p.g.a. operativa risker skall ha ett minst lika gott skydd på Internet som i den så kallade fysiska världen. Konsumentfrågor är ju till sin natur mycket viktiga eftersom de i princip berör alla.

När ett avtal om Internettjänster sluts mellan banken och en konsument använder banken ett utarbetat standardavtal. Det är således i sin helhet banken som dikterar villkoren för hur riskerna fördelas. Någon möjlighet för en konsument att få villkoren ändrade till sin förmån föreligger inte. Detta faktum gör att konsumenterna i förhållande till bankerna är att se som en klart svagare avtalspart. Vid en bedömning av friskrivningsklausulernas skälighet skall det enligt förarbetena till 36 § avtalslagen tas stor hänsyn till om en av avtalsparterna intar en klart underlägsen ställning.

Med bakgrund av ovanstående diskussion blir vår slutsats att bankernas friskrivning från driftavbrott och störningar i datorsystemen bör ses som oskäliga i ett konsumentförhållande. De senaste årens tekniska utveckling har ju medfört att bankerna till rimliga priser bör kunna bygga säkra och stabila datorsystem och därför skall fel eller brister i datorsystemen vid de allra flesta tillfällen anses ligga inom bankernas kontroll. Även bankernas friskrivning från indirekt skada och vid aktsamhet av normalgraden bör enligt vår mening med hänsyn till konsumentintresset lämnas utan avseende. Viktigt att poängtera är dock att skadestånd enbart uppträder om kunden agerat på ett försvarligt sätt och förlusten är att se som en direkt följd av datorhaveriet.

Vi anser dock inte att bankerna i samband med finansiella Internettjänster skall ansvara för alla kostnader som kan uppstå vid ett eventuellt datorhaveri. Vår motivering till detta är att bankerna ombesörjer en masshantering av pengar och betalningsuppdrag och risken är därför stor att bankerna vid ett datorhaveri tvingas betala ett betydande skadeståndsansvar. Om en alltför stor börda läggs på bankerna kan detta leda till att de blir återhållsamma med att utveckla nya tekniska lösningar vilket i sin förlängning drabbar konsumenterna. En för samhället enligt vår mening önskvärd lösning är därför att friskrivningsklausulerna bortfaller och skadeståndet jämkas till ett skäligt belopp.

Vad är då anledningarna till att bankerna anser att de dispositiva reglerna är för stränga och därför valt att införa omfattande ansvarsfriskrivningar i användaravtalen? En tänkbar orsak är troligtvis bankernas allmänna ovilja att utsätta sig för risker och att de vill undvika att drabbas

av kostnader som inte kan förutses vid avtalsslutet. Svårigheten att uppskatta storleken på ett eventuellt skadestånd bör också vara en viktig anledning till varför bankerna väljer att friskriva sig från ansvar för vissa skadetyper. En tredje anledning till bankernas benägenhet att friskriva sig från skadeståndsansvar kan vara brister i den dispositiva lagstiftningen avseende finansiella Internettjänster.

Det skall dock framhåvas att det även kan vara en konkurrensfördel att inte friskriva sig. Genom att bära en större del av risken kan företag på ett bättre sätt attrahera riskaversa kunder. För att en bank skall dra nytta av denna konkurrensfördel är det dock viktigt att banken gör konsumenterna medvetna om att den erbjuder bättre villkor än sina konkurrenter.

Käll- och litteraturförteckning

Offentligt tryck

Baselkommitténs publikation Nr.82; Risk Management Principles for Electronic Banking, maj 2001.

DS 2001:13, e-handelsdirektivet.

Finansinspektionens (FFFS 1996:25) allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsument.

Finansinspektionens (FFFS 1998:17) föreskrifter om marknadsövervakning vid börser, auktoriserade marknadsplatser och värdepappersinstitut.

Finansinspektionens (FFFS 1998:21) föreskrifter om handel och tjänster på värdepappersmarknaden.

Finansinspektionens (FFFS 1999:8) föreskrift och allmänna råd om penningtvätt

Finansinspektionens promemoria 1997-12-10.

Finansinspektionens rapport 2000:3; *Internet och finansiella tjänster*.

Finansinspektionens rapport 2000:5; *Finanssektorns stabilitet*.

Finansinspektionens rapport 2001:4; *Internet, normer och marknad – en internationell utblick*.

Posacki, Alexandra (2001); *FI:s syn på internettjänster*. PM Finansinspektionen, 2001-11-05.

Prop 1988/89:76, om ny köplag.

Prop 1989/90:89, om ny konsumentköplag.

Prop 1994/95:50, nya kapitaltäckningsregler m.m.

SOU 1974:83, generalklausulen i förmögenhetsrätten.

SOU 1998:160, delbetänkande av Banklagskommittén.

SOU 1999:106, konsumenterna och IT – en utredning om datorer, handel och marknadsföring.

Litteratur

Beekman, G & Rathswohl, E (1999); *Computer Confluence*. Addison-Wesley, Reading.

Bengtsson, Bertil (1994); *Skadeståndsrätt - några huvudlinjer*. Juristförlaget, Stockholm.

Bergström, S, Håstad, T, Lindblom, P-H & Rylander, S (1993); *Juridikens termer*. Norstedts, Stockholm.

Bernitz, Ulf (1996); *Standardavtalsrätt*. Norstedts Juridik, Stockholm.

Bernitz, Ulf & Kjellgren, Anders(1999); *Europarättens grunder*. Norstedts Juridik, Stockholm.

Borg, Tage (1999); *Internet@Sverige*. Bonnier Icon, Stockholm.

Carlén-Wendels, Thomas (1998); *Nätjuridik - lag och rätt på Internet*. Norstedts Juridik, Stockholm.

Cranston, Ross (1997); *Principles of banking law*. Clarendon Press, Oxford.

Eriksson, Lars Torsten & Wiedersheim-Paul, Finn (1997); *Att utreda, forska och rapportera*. Liber, Stockholm.

Hellner, J (1993); *Speciell avtalsrätt II, kontraktetsrätt*, Juristförlaget, Stockholm.

Hellner, J (1995); *Skadeståndsrätt*. Juristförlaget, Stockholm.

Hellner, Jan & Johansson, Svante (2000); *Skadeståndsrätt*. Juristförlaget, Stockholm.

Holme, Idar Magen & Solvang, Bent Krohn (1997); *Forskningsmetodik*. Studentlitteratur, Lund.

Holmström, Nancy (1997); *Ekonomisk uppslagsbok*, Wahlström & Widstrand, Falun.

Håstad, Torgny (1996); *Den nya köprätten*. Iustus Förlag, Uppsala.

Häger, Björn & Strömblad, Anna (1998); *INTERNET en handbok för faktasökare*. Sveriges Radios förlag, Uppsala.

Konsumentverket (1993); *Avtalsvillkor – otillåtet i avtal till konsument*, Gotab, Stockholm.

Kullinger, Benny, Engblom, Jakob & Bergvall, Daniel (1997); *Nyttan med nätet*. Ord & Vetande, Uppsala.

Lindberg, A. & Westman, D. (1999); *Praktisk IT-rätt*.

Lehrberg, Bert (1999); *Moderna betalningsformer*. Norstedts Juridik, Stockholm.

Lundmark, Torsten (1996); *Friskrivningsklausuler. Giltighet och räckvidd. Särskilt om friskrivning i kommersiella avtal om köp av lös egendom*. Iustus, Uppsala.

Nordfors, Lennart & Levin, Bert (1999); *Internet Revolutioner*. Ekerlids Förlag, Stockholm.

Taxell, L- E (1972); *Avtal och rättsskydd*. Åbo.

Taxell, Lars Erik (1993); *Skadestånd vid avtalsbrott*. Åbo.

Taxell, Lars Erik (1997); *Avtalsrätt. Bakgrund - sammanfattning – utblick*. Stockholm.

Artiklar

Anonym (2000); *Bankernas styrkor*. Affärsvärlden 2000-06-21.

Anonym (2001); *Internet – i var banks tjänst*. Affärsvärlden 2001-06-20.

Anonym (2002); *Fortsatt tillväxt för internetbanker*. Nordvästra Skånes Tidningar. 2002-01-05.

Anonym (2001); *Nordbanken Haveriorsaken fortfarande okänd*. Svenska Dagbladet 2001-01-05.

Anonym (2000); *Nätets genombrott*. Affärsvärlden 2000-06-21.

Bäckström, Hans (2001); *Nya risker i ny finansiell miljö*. Dagens Debatt 2001-01-12.

Holmberg, Martin (2001); *Tokiga kommandon trubbel för Nordbanken*. Göteborgs-Posten 2001-01-09.

Larsson, Fredrik (2001); *Tumme med marknaden*. Veckans Affärer 2001-12-17.

Mörner, Anna: *Swappar – några juridiska aspekter*. Ur artikelsamling bankrätt juridiska fakulteten Lund HT 2001.

Pennathur, Anita K (2001); *"Clicks and bricks": e-Risk Management for banks in the age of Internet*, Journal of banking & finance 2001-07-19

Internet

www.bankforeningen.se, senast 2001-12-20.

www.bis.org, senast besökt 2002-01-05.

Föreningssparbanken (2001); *Bantjänster via WAP...*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

Föreningssparbanken (2001); *Handla på Internet*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

Föreningssparbanken (2001); *Håller du på med ett examensarbete och har frågor om Banken via Internet?*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

Föreningssparbanken (2001); *Om FöreningsSparbanken*, www.foreningssparbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

www.handelsbanken.se, senast besökt 2001-12-20.

Ikanobanken (2002); *Så här fungerar IKANO Räkningsbetalning*, www.ikano.se, senast besökt 2002-01-02.

Ikanobanken (2002); *Säkerhetsinformation*, www.ikano.se, senast besökt 2002-01-02.

Ikanobanken (2002); *Välkommen till Ikanobanken*, www.ikano.se, senast besökt 02-01-02.

www.iosco.org, senast besökt 2002-01-04.

www.konumentverket.se, senast besökt 2002-01-05.

Nordea (2001); *Din guide till Solo. Internet- och telefons tjänster*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-20.

Nordea (2001); *Mer om kort*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-20.

Nordea (2001); *Mer om kod*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-20.

Nordea (2001); *Personlig service i Solo*, www.nordea.se, senast besökt 2001-12-20.

Nordea (2001); *Välkommen till Nordea – en nordisk bank*, www.nordea.se , senast besökt 2001-12-20.

SEB (2001); *Internetkontoret för privatpersoner*, www.seb.se, senast besökt 2001-12-20.

SEB (2001); *SEB-din finansiella partner på nätet*. www.seb.se , senast besökt 2001-12-20.

Muntliga källor

E-mailförfrågan 01-12-20, Anders Johannesson, datachef vid Handelsbanken.

Intervju 01-11-18, Lennart Johansson, doktorand Juridicum Lund.

Telefonintervju 01-12-21, Lars Rydberg, jurist vid Bankföreningen.

Telefonintervju 02-01-07, Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

Telefonintervju 02-01-10, Alexandra Posacki, Finansinspektionen.

Telefonintervju 01-12-18, Benno Eliasson, ekonomichef vid Ikanobanken.

Telefonintervju 01-12-17, Carita Lindborg, jurist vid Konsumentverket.

Telefonintervju 02-01-07, Lars Wikström, Handelsbanken.

Telefonintervju 01-12-18, Torsten Palm, jurist vid Allmänna Reklamationsnämnden.

Telefonsamtal 02-02-08, Kundtjänst Handelsbanken.

Telefonsamtal 02-02-08, Kundtjänst Nordea.

Telefonkontakt 02-01-04 Internetsupport Föreningssparbanken.

Telefonkontakt 02-01-04 Internetsupport Handelsbanken.

Telefonsamtal 02-01-09, Internetsupport FöreningsSparbanken.

Telefonsamtal 02-01-05, Ikanos Kundtjänst.

Telefonsamtal 02-01-02, Nordeas InternetSupport.

Telefonsamtal 01-12-18, Nordeas kundtjänst.

Telefonsamtal 02-01-05, SEB:s InternetSupport.

Rättsfall

ARN 1997:4042

NJA 1949 s 289

NJA 1951 s 656.

Bankernas användaravtal

FöreningsSparbanken. ALLMÄNNA VILLKOR. Banken via Internet – Privat.

Handelsbanken. Allmänna villkor för Bankärenden via Handelsbanken på Internet.

Ikanobanken. Allmänna villkor för Internettjänster på IKANO Banken.

Nordea. Anslutning till Solo. Allmänna Villkor.

SEB - Villkor för SEB Internet för privatpersoner.

Övriga källor

Direktiv 2000/31/EG.

Handelsbanken (2001); *Handelsbanken på Internet för privatpersoner. Din handbok*.

Nordgren, Claes (2000); *Den nya informationstekniken – en utmaning för riskhantering i finanssektorn*. Stockholm, 2000-12-01. Anförande vid seminarium om informationsteknologiska hot i finanssektorn.

Yttrande av Svenska Bankföreningen på begäran av Konsumentverket, 98-03-11.

Bilaga 1

Frågemall till telefonintervju med banker

1. Hur identifierar Ni operativa risker, och hur minimerar Ni dessa risker i Er verksamhet?
2. Har Ni någon riskpolicy och instruktioner om hur de operativa riskerna skall hanteras?
3. Hur mäter Ni operativa risker i Er verksamhet, d.v.s. kan Ni approximera hur stora förluster Ni kan drabbas av p.g.a. operativa riskerna samt om Ni kan bedöma hur stora kostnader är för att åtgärda uppstådda fel?
4. Har Ni någon intern avdelning avsedd för att hantera riskerna och uppstådda problem eller görs detta med hjälp av utomstående konsulter?
5. Vilken belastning klarar datasystemet, d.v.s. hur många användare klarar systemet av samtidigt?
6. Hur upplever Ni säkerheten i Ert system/nät? Är Era system säkrare än konkurrenternas och varför?
7. Har några incidenter förekommit?
8. Hur ser Ni på Finansinspektionens krav, d.v.s.
 - Krav på avtal om finansiella tjänster
 - Krav på transaktionsspår
 - Krav på säkerhetslösningar
 - Krav på information och alternativa kontaktkanaler?Hur jobbar Ni för att klara dessa?
9. Hur ofta undersöker Finansinspektionen Er banks operativa risker?
10. Informationsteknologins utveckling bidrar till uppkomsten av nya risker. Hur förbereder Ni Er för exponering av nya/förändrade operativa risker?

Bilaga 2 – Utdrag ur bankernas avtalsvillkor avseende Internettjänster

Nordea

Driftsäkerhet m m

Banken är, om den inte varit grovt oaktsam, inte ansvarig för skada som uppkommer genom att kunden inte kan utnyttja Solo på avsett sätt på grund av driftavbrott eller annan störning dator eller kommunikations-system som används av banken. Vid driftsavbrott eller störning är kunden hänvisad till bankens kontor.

Lagbud strejk m m

Banken är inte ansvarig för skada som beror på svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighets-åtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Bankens ansvar i andra fall m. m.

Skada, som uppkommit i andra fall än de ovan angivna ska inte ersättas av banken om den inte varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada.

Hinder för betalning m. m.

Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges under rubrikerna Driftsavbrott m m och Lagbud, strejk, m m, får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än som motsvarar det av Riksbanken fastställda, vid var tid gällande diskontot med tillägg av två procentenheter.

Är banken till följd av omständighet som anges under

rubrikerna Driftsavbrott m m och Lagbud, strejk mm, förhindrad att ta emot betalning, har banken för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta enligt de villkor som gällde på förfallodagen.

Föreningssparbanken

15.1 Allmänt

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighets-åtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott eller lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av banken om den varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada.

Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket ovan, får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. Om betalningen skjuts upp ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än den som motsvarar det av riksbanken fastställda, vid varje tidpunkt gällande diskontot med tillägg av två procentenheter.

Vid betalning till postgirokonto eller via betalningsmottagares bankgironummer, ersätter banken inte skada till följd av försenad eller utebliven betalning i vidare omfattning än vad som enligt vid var tid gällande bestämmelser kan utgå som ersättning från Postgirot

eller Bankgirot till följd av fel eller försummelser i deras hantering.

15.2 Driftsavbrott m m

Banken ansvarar inte för skada som uppkommer i anledning av att

- kunden inte får tillgång till Banken via Internet eller till viss tjänst.
- åtkomsten till Banken via Internet fördröjs, eller
- meddelande förvanskas på grund av driftavbrott eller andra störningar i kundens eller bankens datasystem eller i kommunikation mellan kunden och banken (eller omvänt) eller av annat likartat skäl.

SEB

Force majeure

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet ifråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Övriga händelser

Skada som uppkommit i andra fall skall inte ersättas av Banken, om Banken varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada.

Hinder vid betalning

Föreligger hinder för Banken att verkställa betalning eller vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges under avsnittet "Force majeure", får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning skall Banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst, är Banken inte

skyldig att betala ränta efter högre räntesats än vad som motsvarar det av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande diskontot med tillägg av två procentenheter.

Driftavbrott m.m.

Banken ansvarar vidare inte, om den inte varit grovt oaktsam, för skada som åsamkas Kunden genom att Kunden inte får tillgång till Tjänst enligt avtalet på grund av underhåll av Bankens datorsystem, driftsavbrott eller andra störningar i bankens datorsystem eller i av annan leverantör tillhandahållen teleförbindelse mellan Kunden och Banken eller av annat likartat skäl. Banken skall på sina hemsidor i möjligaste mån lämna kunder besked om när Tjänsten inte kan tillhandahållas på grund av underhåll eller planerade driftstopp.

Banken är ej heller ansvarig för skada som åsamkats Kunden p.g.a felaktigheter i egen data- och kommunikationsutrustning, programvara eller internet abonnemang.

Stängning av åtkomsten till SEB Internet

Banken äger rätt att med omedelbar verkan stänga åtkomsten till SEB Internet om brister i säkerhetssystemet skulle medföra obehörig åtkomst eller förlust av Bankens eller Kundens data.

Säkerhetskontroll

Vid användning av Bankens säkerhetstjänster är Banken inte i något fall ansvarig för skada som åsamkats Kunden på grund av försenad handläggning orsakad av säkerhetskontroll.

Felaktigt utnyttjande

Banken ansvarar inte för skada som uppkommit genom att Kunden inte iakttagit vad som ankommer på Kunden enligt § 9 ovan.

Handelsbanken

Banken är inte ansvarig för skada eller olägenhet som beror på driftavbrott eller andra störningar i datorsystem eller teleförbindelse som används vid utförande av tjänst som omfattas av dessa villkor. Vid stängning, avbrott eller annan störning hänvisas kunden till bankens kontor eller annan själv-betjäningstjänst.

Banken är inte heller ansvarig för skada som beror på svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Skada som uppkommit i andra fall skall inte ersättas av banken, om den varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada.

Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första eller andra stycket, får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning skall banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst, är banken inte skyldig att betala ränta efter en högre räntesats än den som motsvarar det av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande diskontot med tillägg av två procentenheter.

Är banken till följd av omständighet som anges i första eller andra stycket förhindrad att ta emot betalning, har banken för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast

enligt de villkor som gällde på förfallodagen

IKANO Banken

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Banken själv är föremål för eller vidtar sådan åtgärd. Banken är inte heller ansvarig för skada som beror på brist eller fel i energiförsörjningen eller fel i teleförbindelser eller i tekniska utrustning som tillhör annan än Banken. Skada som uppkommer i andra fall än som avses ovan skall inte ersättas av Banken om Banken varit normalt aktsam. Banken ansvarar för skada som uppkommit om Banken varit grovt vårdslös. Banken ansvarar dock inte i något fall för indirekt skada.

Föreligger hinder för Banken att verkställa betalning eller vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges ovan, får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning skall Banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är Banken inte skyldig att betala efter högre räntesats än den som motsvarar det av Riksbanken fastställda vid varje tid gällande diskontot med tillägg av två procentenheter. Är Banken på samma sätt förhindrad att ta emot betalning, har Banken för den tid hindret förelegat, rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfallodagen.