



## NOTAT

Finanstilsynet

15. juni 2021

J.nr. 0050-0009

/AAF

# Af rapportering fra dialogmøde vedr. misbrug af identitetsoplysninger (NemID)

## 1. Baggrund

På samrådet i Social- og Indenrigsudvalget den 27. august 2020 om misbrug af NemID lovede erhvervsministeren, at Finanstilsynet ville foranledige en dialog med relevante organisationer om, hvordan de finansielle virksomheder rådgiver og vejleder kunder i forbindelse med misbrug af identitetsoplysninger, herunder NemID, således som virksomhederne er forpligtet til i henhold til reglerne om god skik.

På den baggrund afholdte Finanstilsynet den 30. oktober 2020 et dialogmøde med: Finans Danmark, Lokale Pengeinstitutter (LOPI), Finans & Leasing, Dansk Kredit Råd (DKR), Forbrugerrådet TÆNK og Forbrugerombudsmanden.

Der er efter dialogmødet indhentet skriftlige bidrag fra de respektive organisationer, herunder oplysninger om, hvordan medlemsvirksomheder i de enkelte organisationer håndterer misbrugssituationer, der falder *uden* for lov om betalinger, samt de situationer, hvor kunden selv har handlet uagtsomt/skødesløst.

Finanstilsynet har modtaget besvarelser fra Forbrugerrådet TÆNK, Finans Danmark/LOPI, Finans & Leasing, og Danske Kreditråd. Endvidere har MAP Group<sup>1</sup> af egen drift indsendt et bidrag.

## 2. God skik

Reglerne om god skik følger af § 43 i lov om finansiel virksomhed og regler udstedt i medfør heraf, og gælder bl.a. for pengeinstitutter. Der er i andre love fastsat tilsvarende regler for andre udlånsvirksomheder, bl.a. forbrugslånsvirksomheder og ejendomscreditselskaber.

---

Ifølge reglerne om god skik, skal finansielle virksomheder drive deres virksomhed i overensstemmelse med redelig forretningsskik og god praksis indenfor virksomhedsområdet. Kravet er begrundet i hensynet til forbrugerne og skal sikre, at kunder i finansielle virksomheder kan have tillid til de finansielle markeder og de finansielle virksomheder. Finansielle virksomheder skal således handle redeligt og loyalt over for sine kunder med henblik på at beskytte deres interesser.

God skik er en dynamisk norm, som afspejler den gældende samfundsopfattelse af sund og rimelig erhvervsudøvelse.

Reglerne om god skik tilsiger, at de finansielle virksomheder skal rådgive sine kunder, hvorved forstås anbefalinger, vejledninger, herunder oplysninger om risici forbundet med en disposition, og oplysninger om umiddelbare konsekvenser af kundens valgmuligheder. Det betyder, at et pengeinstitut er forpligtet til at oplyse kunder, der gør indsigelse om identitetstyveri, om de civile regler, der gælder for dette område, og om mulighederne for at få en indsigelse om, at man på grund af identitetstyveri ikke er bundet af eksempelvis en låneaftale prøvet.

Derimod rummer god skik ikke en forpligtelse for de finansielle virksomheder til at fungere som kundens rådgiver i den pågældende misbrugssituation.

### **3. Håndtering af sager og forebyggelse af misbrug**

Dialogen med organisationerne illustrerer, at de finansielle virksomheder allerede i dag er bevidste om forpligtelsen til at vejlede deres kunder. De relevante virksomheder har således en række processer, der har til formål at hjælpe kunder, der gør indsigelse om misbrug af deres identitetsoplysninger, ligesom virksomhederne også arbejder med forebyggelse af misbrug.

#### *Håndtering af indsigelser om misbrug*

Finans Danmark/LOPI har oplyst, at trods et begrænset antal sager om identitetstyveri yder pengeinstitutter vejledning til kunder, der gør indsigelse om misbrug, ligesom de opfordres til at rette henvendelse til politiet og eventuelt en advokat. Lånesager kan afhængig af sagens omstændigheder sættes i bero. I disse tilfælde spærres NemID og eventuelle kompromitterede betalingsinstrumenter, ligesom kunden vejledes om forholdsregler (f.eks. kreditadvarsel og generelle sikkerhedsråd). Sagen anmeldes til politiet af enten pengeinstituttet, kunden eller begge parter alt efter sagens omstændigheder.

DKR har oplyst, at kunder, der gør gældende, at de har været udsat for misbrug af identifikationsoplysninger, bliver bedt om at redegøre skriftligt for forløbet og vedlægge relevant dokumentation, herunder politianmeldelse. Medlemsvirksomhederne suspenderer videre sagsskridt, indtil forholdet er endelig afklaret eller evt. strafferetlig forfølgning er tilendebragt. Endvidere slettes evt.

registrering i RKI Experian eller tilsvarende i det øjeblik, kunden gør indsigelse. Medlemsvirksomhederne har i vid udstrækning udarbejdet særlige "service levels" for deres håndtering af denne proces, som også finder anvendelse i de tilfælde, hvor fordringen er sendt til ekstern inkasso.

Finans & Leasing har oplyst, at medlemsvirksomhederne indledningsvist undersøger, om der reelt er tale om en misbrugssituation ved at stille krav om politianmeldelse og en række spørgsmål til de nærmere omstændigheder i sagen, herunder kundens opbevaring/håndtering af NemID, omfang af misbrug m.v. På den baggrund træffes der afgørelse om, hvorvidt kravet mod kunden skal fastholdes. Såfremt indsigelsen godtages, bliver lånet afskrevet som tab, og der foretages politianmeldelse af forholdet.

En lang række medlemsvirksomheder hjælper endvidere kunden med:

- At spærre NemID.
- Registrering af kreditadvarsel.
- at logge på skat.dk for at se "Oversigt over hændelser" hvor det vil fremgå hvilke selskaber, offerets skatteoplysninger er blevet delt med. Det vil give offereret mulighed for straks at kontakte øvrige banker/finansieringsselskaber hvor identiteten er forsøgt misbrugt, og få bremset eventuelle lån.
- Opfordring til at undersøge om kundens NemKonto er blevet flyttet, og i så fald til at kontakte den bank, hvortil NemKonto er flyttet.
- Opfordring til at tjekke Kreditstatus for overblik.

Endvidere hjælper enkelte medlemsvirksomheder også kunden med oplysning om, hvilken konto, et kontantlån er udbetalt til.

### *Forebyggelse af misbrug*

Finans Danmark/LOPI har oplyst, at der kontinuerligt arbejdes på sikkerheden, herunder i antisvindel løsninger. Både hos Finans Danmark og medlemsvirksomheder er der et løbende fokus på vejledning og kommunikation til kunderne for at forebygge misbrug af identitetsoplysninger.

Finans Danmark/LOPI arbejder for at styrke samarbejdet i sektoren om udvekslingen af oplysninger, der kan forhindre misbrug, kriminalitet og hvidvask til gavn for sektoren og samfundet. Visse pengeinstitutter advarer også via forskellige kanaler (f.eks. instituttets hjemmeside, sociale medier og brevudsendelser) om forskellige former for svindel, herunder identitetstyveri.

Der vurderes at være en række lovgivningsmæssige udfordringer i relation til at kunne indsamle yderligere data og udveksle disse på tværs af pengeinstitutterne/datacentralerne med det formål at bekæmpe misbrug. Det drejer sig særligt om samspillet mellem og mulighederne i GDPR, videregivelses-/tavshedspligt bestemmelserne i lov om finansiel virksomhed og den kommende

MitID-lovs bestemmelser om dataansvar og behandling af personoplysninger. Finans Danmark/LOPI arbejder på et løsningsforslag med en potentiel fælles platform til udveksling af MitID-oplysninger med det formål at forebygge svindel relateret til identitetstyveri.

DKR oplyser, at forebyggelse løbende drøftes på medlemsmøder og i DKR's bestyrelse. DKR deltager aktivt i fora for antisvindel som f.eks. Politiets gruppe hos LCiK – FIT (forum mod IT-relateret økonomisk kriminalitet) samt i eSkat brugerforum. Endvidere sker der løbende erfaringsdeling med medlemsvirksomhederne samt fokus på relevant retspraksis.

Finans & Leasing oplyser, at have nedsat en antisvindelgruppe, der mødes hvert halve år og som drøfter seneste udviklinger og tendenser indenfor svindel, samt udveksler erfaringer med antisvindel tiltag. Endvidere har størstedelen af medlemsvirksomhederne "antisvindel"-personale, der arbejder med at forebygge svindel samt diverse manuelle og automatiserede værn og processer mod svindel.

Finans og Leasing har sammen med Experian udviklet it-systemet Kreditstatus, som også kan anvendes af kunder til at tjekke, om der mod kundens vilje (f.eks. pga. ID-tyveri) er optaget lån hos de tilsluttede selskaber. Kreditstatus bruges også af gældsrådgivere mv. til at få overblik over kundens gæld hos de tilsluttede selskaber.

#### **4. Finanstilsynets vurdering**

Som nævnt ovenfor tilsiger reglerne om god skik, at de finansielle virksomheder skal handle redeligt og loyalt overfor sine kunder, og at de finansielle virksomheder skal bistå sine kunder med rådgivning, hvor det er relevant eller hvis kunden anmoder herom.

Reglerne bevirker, at en udlånsvirksomhed er forpligtet til at oplyse kunder, der gør indsigelse om identitetstyveri, om de civile retlige regler, der gælder for dette område, og om mulighederne for at få en indsigelse prøvet. Henset til kompleksiteten i disse sager er udlånsvirksomhederne derimod ikke forpligtet til konkret at rådgive den enkelte kunde, der har været udsat for et identitetstyveri om, hvordan vedkommende skal forholde sig eller virke som en rådgiver i det videre forløb.

Finanstilsynet kan på baggrund af dialogen med interessenterne konkludere, at organisationerne og deres medlemsvirksomheder i høj grad er opmærksomme på deres vejledningsforpligtelse. Finanstilsynet vurderer således, at udlånsvirksomheder allerede i dag har fokus på at hjælpe kunder, der har været udsat for misbrug af deres identitetsoplysninger. Med forskellige variationer rådes kunderne således f.eks. til at spærre deres NemID, får bistand med at anmelde forholdet til politiet, registrere kreditadvarsel på [www.borger.dk](http://www.borger.dk), samt bliver opfordret til at logge på [www.skat.dk](http://www.skat.dk) for at se "Oversigt

over hændelser”, og til at undersøge om deres NemKonto er blevet flyttet, og i så fald til at kontakte den bank, hvortil NemKonto er flyttet.

Finanstilsynet noterer sig i den forbindelse, at misbrugssituationerne primært sker i de lånevirkksomheder, hvor adgangen til lån overvejende er digital og hurtigt effektueret. Det vurderes dog samtidig, at lånevirkksomhederne har stor fokus på at efterleve de identifikationskrav, der gælder efter hvidvaskreglerne.

Finanstilsynet har også noteret sig, at interessenterne vurderer, at denne slags misbrugssager ikke er hyppigt forekommende. Trods dette er de alvorlige, fordi de medfører en vanskelig situation og stort besvær for den forurettede forbruger.

I dialogen med Finanstilsynet har interessenterne endvidere peget på en række forhold, hvor de vurderer, at der med fordel kan foretages forbedringer af de sikkerhedsmæssige elementer ved den nuværende NemID/NemKonto-ordning og den vejledning/hjælp, de forurettede forbrugere har behov for.

De sikkerhedsmæssige aspekter ved NemID/NemKonto henhører under Digitaliseringsstyrelsen, hvorfor dette arbejde falder uden under Finanstilsynets opgaver som tilsynsvirksomhed i forhold til pengeinstitutter og udlånsvirksomheder. De modtagne forslag er derfor oversendt til Digitaliseringsstyrelsen.

Ligeledes har interessenterne peget på en række lovgivningsmæssige udfordringer i relation til at kunne indsamle yderligere data og udveksle disse på tværs af interessenterne med det formål at bekæmpe misbrug. Forslagene fordrer en dialog med Datatilsynet som ansvarlig myndighed på databeskyttelsesområdet, som Finanstilsynet vil foranledige.

Forbrugerrådet TÆNK har fremhævet, at forbrugerne ofte finder det uoverskueligt at få det fulde overblik af misbruget, og at vide, hvad der konkret skal foretages i sådanne situationer. På den baggrund finder man det hensigtsmæssigt i højere grad at bistå forbrugere med, hvad der gøres i denne slags sager. Finanstilsynet har i relation hertil noteret, at Finansministeren i sin besvarelse af SOU samrådsspørgsmål L har oplyst, at regeringen vil oprette en ”hotline”, der kan kontaktes 365 dage om året, så man kan søge om hjælp og vejledning, hvis man har været udsat for digital identitetstyveri.