

BRANSJENORM

Hvordan forebygge, avdekke og følge opp tilfeller av misbruk av BankID til opptak av usikret kreditt til forbruker

Bransjenormen er utviklet av Finans Norge i samarbeid med finansinstitusjoner som driver virksomhet i Norge.

Rollebeskrivelse

I denne sammenheng benyttes begrepet Utsteder om banker som inngår avtale med sine kunder om BankID, og begrepet Bank om banker som i rollen som brukersted tilbyr bruk av BankID til innlogging og elektronisk signering i sine kundeflater.

Virkeområdet

Bransjenormen gjelder for Utstedere og Banker som benytter BankID som elektronisk signatur i forbindelse med avtaler om usikret kreditt til forbrukere. Bransjenormen gjelder direkte for avtaler om usikret kreditt. Den enkelte bank kan også velge å anvende prinsippene på øvrige finansavtaler.

Bransjenormen gjelder primært de tilfeller hvor tredjepart forsøker å misbruke eller har misbrukt andres BankID til elektronisk inngåelse av avtale om usikret kreditt. Den gjelder ikke direkte for de tilfellene hvor BankID-innehaver selv blir lurt til å autorisere transaksjoner. Bransjenormen kan likevel bidra til å avverge også disse tilfellene og andre typer svindel.

Bransjenormen er et supplement til eksisterende avtaler og lovverk. Forhold som ikke er regulert i bransjenormen må vurderes konkret etter Regler om BankID, PersonBankID-avtalen, finansavtaleloven og utlånsforskriften.

Bransjenormen er ikke et juridisk bindende dokument, men gir uttrykk for hva Finans Norge og bransjerepresentantene anser som «god skikk» ved utstedelse av BankID, se Del I og ved elektronisk inngåelse av avtaler om usikret kreditt med forbrukere, se Del II, samt hvordan ivareta BankID-innehaver etter misbruk har skjedd, Del III. Del I gjelder for banker som utsteder BankID. Del II og Del III gjelder for Bank som Brukersted. Noen banker er både utstederbanker og brukersteder, og da kommer alle tre delene til anvendelse.

Med usikret kreditt menes forbrukslån og inngåelse av avtale om kredittkort.

Formålsbeskrivelse

Bransjenormen har tre formål:

- Å sikre at Utstedere av BankID gir god informasjon og følger opp utstedte BankID for å forebygge misbruk.
- Å sikre at Banker har tydelige og klare regler for kundeoppfølging og for å behandle kredittsøknader signert med BankID, som gjør det enklere å avverge og avdekke misbruk.
- Å sikre at Banker har gode rutiner for oppfølging av slike misbrukssaker.

Del I God skikk for Utstedere av BankID

Utstедers plikter om legitimasjonskontroll av BankID-innehaver og sperring av BankID, reguleres i lov om elektroniske tillitstjenester, Regler om BankID og PersonBankID-avtalen.

1. Utstедers opplysningsplikt ved utstedelse og bruk av BankID

1.1. Informasjon til BankID-innehaver

Ved utstedelse av BankID skal Utsteder gi god informasjon om innholdet i BankID-avtalen. Særlig viktig er det å forsikre seg om at BankID-innehaver forstår hva BankID er og kan brukes til, og ansvaret for å ikke dele påloggingshemmelighetene sine med andre. Informasjonen skal gjentas jevnlig og minimum annethvert år. Utsteder bør henvise til engelsk versjon av vilkår for BankID (eventuelt andre språk som Utsteder besitter).

1.2. Disposisjonsfullmakt

Utsteder skal gi god informasjon om, og aktivt anbefale, muligheten for å hjelpe andre eller å få hjelp ved å benytte disposisjonsfullmakt eller andre tilsvarende løsninger. Denne informasjonen bør gis direkte til BankID-innehaver ved jevne mellomrom, men ikke sjeldnere enn annet hvert år, og ved overgang til myndighetsalder. Ved inngåelse av disposisjonsfullmakt skal det sendes varsel både til den som gir og den som får en disponentrolle. Ved søknad om disponentforhold pr. brevpost skal banken som mottar disponentsøknad ved mottak av denne sende varsel til begge parter.

1.3. Oppbevaring av BankID-brikke

Når BankID-innehaver oppretter BankID på mobil eller annen BankID relatert påloggingsløsning, har Utsteder ansvar for å informere tydelig om at tidligere tildelt BankID-brikke eller annen banklagret BankID fremdeles er aktiv, og at denne må behandles med samme forsiktighet som ellers.

2. Løpende kundekontroll

2.1. Informasjon ved myndighetsalder

Ved myndighetsalder, skal BankID-innehaver få ny informasjon fra Utsteder om oppbevaring av detaljene knyttet til BankID og oppfordres til å bytte passord.

2.2. Endring av kontaktopplysninger hos Utsteder

Ved endringer av kontaktopplysninger hos Utsteder, må Utsteder varsle BankID-innehaver om endringene. Dette gjøres ved varsel på opprinnelig lagret kontakthinformatjon og ny kontakthinformatjon.

3. Utstaders logging og dokumentasjon

3.1. Lagring

Utsteder har ansvar for å logge at oppgavene i punkt 1-2 er gjennomført i tråd med normen, og benytte denne informasjonen for varsel og andre svindelforebyggende tiltak.

3.2. Dokumentasjon

Utsteder skal kunne dokumentere at disse punktene er oppfylt, til oppfølging i tråd med Del III. Utsteder skal hjelpe BankID-innehaver så langt det er mulig med å gi innsyn i brukerhistorikk.

Del II Bank som Brukersted (heretter Banken) sine oppgaver ved elektronisk inngåelse av avtaler om usikret kreditt overfor forbrukere

4. Opplysningsplikt

4.1. Informasjon til BankID-innehaver

Banken bør gi jevnlig informasjon om hva BankID er, hva det kan brukes til, og ansvaret for å ikke dele påloggingshemmelighetene sine med andre. Banken bør henvise til engelsk informasjon om BankID (eventuelt andre språk som Banken besitter).

4.2. Disposisjonsfullmakt

Banken skal gi god informasjon om, og aktivt anbefale, muligheten for å hjelpe andre eller å få hjelp ved å benytte disposisjonsfullmakt eller andre tilsvarende løsninger, dersom dette er relevant. Denne informasjonen bør gis direkte til BankID-innehaver/kunde ved jevne mellomrom, men ikke sjeldnere enn annet hvert år, og ved overgang til myndighetsalder. Hos banker som ikke har tilbud om disposisjonsfullmakt må det fremkomme eksplisitt at Banken ikke har en slik. Ved inngåelse av disposisjonsfullmakt skal det sendes varsel både til den som gir og den som får en

disponentrolle. Ved søknad om disponentforhold per brevpost skal banken som mottar disponentsøknad ved mottak av denne sende varsel til begge parter.

5. Bankens kundekontroll

5.1. Verifikasjon av kontaktopplysninger

Banken skal så langt det er mulig verifisere telefonnummer på BankID-innehaver ved inngåelse av nytt kundeforhold.

5.2. Kontroll av kredittsøknad

Banken skal verifisere opplysninger gitt i kredittsøknaden opp mot relevante tilgjengelige registre som for eksempel gjeldsregister og skatteoppgjør ved behandling av kredittsøknad.

Banken skal utvise særlig aktsomhet når søknad om kreditt har elementer som tilsier økt risiko for svindel.

6. Løpende kundekontroll

6.1. Varsling ved avvikende atferd

Banken skal varsle BankID-innehaver/kunde på tilgjengelige kontaktopplysninger ved identifiserbar avvikende atferd (både ved gjennomføring av aktivitet og ved forsøk på aktivitet).

6.2. Varsling ved endring av kontaktopplysninger

Ved endringer av telefonnummer og e-postadresse i allerede eksisterende kundeforhold skal endringer varsles så raskt som mulig på opprinnelig lagret kontaktinformasjon og ny kontaktinformasjon, med en oppfordring til BankID-innehaver om å kontakte Banken dersom dette ikke medfører riktighet.

6.3. Varsling ved kredittsøknad

BankID-innehaver skal varsles om kredittsøknad på de kontaktopplysninger som er verifisert i henhold til punkt 5.1, med en oppfordring om å kontakte Banken dersom det ikke medfører riktighet at vedkommende har søkt kreditt.

7. Plikter før utbetaling

7.1. Sjekk i gjeldsregisteret

Banken skal sjekke BankID-innehavers gjeldsforpliktelser i gjeldsregisteret både ved mottak av kredittsøknad og ved utbetaling av kreditt.

7.2. Verifikasjon av konto

Det skal som hovedregel kun utbetales kreditt til konto i BankID-innehavers navn. Dette kan sjekkes i Konto og adresseringsregisteret (KAR).

7.3. Utbetaling av kreditt

Banken skal ha individuelle rutiner for når kreditt kan utbetales, som sikrer at BankID-innehaver har reell mulighet til å gjøre gjeldende innvendingene som skissert i pkt. 6.

7.4. Utbetaling til utenlandske kontonummer

Det skal som hovedregel ikke utbetales kreditt til utenlandsk kontonummer.

8. Logging og dokumentasjon

8.1. Lagring

Banken har ansvar for å logge at oppgavene i punkt 4-7 er gjennomført i tråd med normen, og benytte denne informasjonen for varsel og andre svindelforebyggende tiltak.

8.2. Dokumentasjon

Banken skal kunne dokumentere at relevante punkter er oppfylt, i forbindelse med behandling av misbrukssaker i Del III. Banken skal hjelpe BankID-innehaver så langt det er mulig med å gi innsyn i brukerhistorikk.

Del III Oppfølging av misbrukssaker

Del III gjelder for Banker sin oppfølging av misbrukssaker og for Usteder dersom den i tillegg til å være Bank er Usteder for den misbrukte BankID.

9. God skikk ved reklamasjonssaker

9.1. Tilbud av muligheter for reklamasjon

Banken skal tilby BankID-innehavere en smidig og enkel reklamasjonsordning i sitt kundegrensesnitt, for eksempel på sine nettsider.

9.2. Kundeoppfølging

BankID-innehavere som tar kontakt med Banken og uttrykker at de kan være utsatt for misbruk skal få informasjon om klagebehandling, herunder saksbehandlingstid, BankID-innehavers

rettigheter og videre klagemuligheter. BankID-innehaver bør få tildelt en kontaktperson eller et eget kontaktpunkt som har ansvar for videre bistand.

9.3. Sperring av BankID

Banken skal, umiddelbart etter at BankID-innehaver har klaget på uautorisert bruk, oppfordre BankID-innehaver til å melde fra til Utsteder om at BankID må sperres.

9.4. Bistand til sakens opplysninger

Banken skal, så langt det er praktisk og juridisk mulig, bidra ytterligere til sakens opplysning. Banken kan sette som vilkår at BankID-innehaver bidrar med nødvendige opplysninger, herunder om bruk av BankID og hendelser rundt tidspunktet for kredittopptaket, eventuelle andre involverte personer, samt eventuell anmeldelse av forholdet. Dette for å avdekke om misbruk har skjedd og hvem som har foretatt misbruket, herunder undersøke hvilket kontonummer kreditten er utbetalt til.

9.5. Politianmeldelse

Banken skal oppfordre BankID-innehaver til å politianmelde saken og om å holde banken orientert om sakens videre utvikling hos politiet eller evt. i domstolen.

9.6. Oppfølging av kravet

Dersom Banken har mottatt skriftlig innsigelse og kopi av anmeldelse fra BankID-innehaver om at kredittopptak er basert på misbruk av BankID, stilles innkreving av kreditten i bero i den perioden Banken undersøker saken, ref. 9.4.

10. Tvisteløsning

1. Krav mot svindler

Bank skal avvente innkreving av økonomisk tap fra BankID-innehaver hvis det pågår en straffesak mot gjerningspersonen.

Det samme gjelder når Banken bli gjort oppmerksom på at saken er under etterforskning.

Dette punktet er ikke til hinder for at Banken kan ta skritt for å avbryte foreldelse.

2. Rettskraftig dom mot gjerningspersonen

Dersom rettskraftig dom mot gjerningspersonen foreligger, skal Banken i etterkant som hovedregel ikke forfølge kravet overfor BankID-innehaver.

Dersom BankID-innehaver har opptrådt uaktsomt eller grovt uaktsomt ved håndtering av sin BankID, kan Banken likevel kreve at kunden svarer for de egenandeler som fremgår av finansavtaleloven. Inntil regler som direkte regulerer ansvar for elektronisk signatur innføres i ny finansavtalelov, skal de egenandeler som gjelder for uautoriserte betalinger anvendes analogisk.

3. Utenrettslig løsning

Dersom det ikke foreligger dom eller saken er henlagt skal Banken etterstrebe å nå minnelige utenrettslige løsninger med BankID-innehaver, som hensyntar BankID-innehavers situasjon og forutsetninger, grad av skyld i saken og økonomiske bæreevne.

4. Rettslige skritt mot BankID-innehaver

Dersom Banken har gode grunner til å mistenke at BankID-innehaver har opptrådt svikaktig eller forsettlig har brutt sine plikter ihht PersonBankID-avtalen eller finansavtaleloven, kan bestemmelsene i pkt 10.1.-10.3 og 11 fravikes. Banken må begrunne avgjørelsen skriftlig overfor BankID-innehaver.

11. Dokumentasjon

Dersom Banken ikke kan dokumentere at de har oppfylt de relevante tiltak som kunne avdekket misbruket etter Del II, og Del I og II dersom den i tillegg er Utsteder, og tapet har sammenheng med dette, kan banken som hovedregel ikke forfølge kravet overfor BankID-innehaver.