

Är bedrägeri inom svenska banker en utmaning?

- *En empirisk studie av riskhantering på bedrägerier inom de tre svenska storbanker*

Av: Jessica Nano och Sandeep Kaur

Handledare: Darush Yazdanfar

Södertörns Högskola | Institutionen för samhällsvetenskaper

Kandidatuppsats i företagsekonomi, 15 HP

Finansiering | VT 2023



Förord

Vi, Jessica Nano och Sandeep Kaur, vill rikta vårt största möjliga tack till vår handledare Darush Yazdanfar, som under arbetets gång stöttat med engagemang i både stora och små frågor med givande dialoger och kloka tankar successivt. Tack till opponenternas konstruktiva kritik. Slutligen vill vi tacka respondenterna i bankerna som medverkade i forskningen, även respondenterna som gjorde forskningen framstående och möjlig.

Jessica Nano

Sandeep Kaur

Stockholm, juni 2023

Sammanfattning

Bakgrund och problemdiskussion: Bedrägerier har ökat drastiskt och ändrat karaktär under åren. Riskhanteringen av bedrägerier har blivit alltmer betydelsefull och ett påtagligt problem, särskilt inom den svenska banksektorn där förekomsten av bedrägerier ökat markant. Antalet ökade bedrägerier beror främst på digitaliseringens framfart som infört en rad nya betalningssystem som framhäver stora risker för det finansiella systemet.

Syfte: Studiens syfte är att beskriva och analysera vilka strategier och åtgärder som har implementerats av Sveriges banksektor för att motverka förekommande bedrägerier på intressenter. Studien kommer fokusera på att kartlägga svenska bankers riskhantering och motverkande av bedrägerier inom digitalisering för att skydda intressenternas tillgångar.

Forskningsfrågor: Vilka strategier har Sveriges banksektor tillämpat vid riskhantering av bedrägerier för att skapa en hållbar trygghet hos deras intressenter? Hur arbetar svenska banker med att motverka bedrägerier?

Metod: I denna studie har en forskningsdesign som kombinerar både kvantitativ och kvalitativ metod tillämpats för att besvara de forskningsfrågor som berör studien. Genom att använda en kombination av intervjuer och enkäter har numerisk data och beskrivande information kunnat samlas in från respondenterna i relation till riskhantering av bedrägerier.

Resultat och slutsats: Den insamlade empiriska analysen visade att de tre svenska storbankerna kontinuerligt strävar efter att förbättra sina strategier och effektivisera sin riskhantering av bedrägerier. Trots dessa ansträngningar framkommer behovet av ytterligare utveckling och förbättringar, vilket indikeras av statistiken i studien. Slutsatsen tyder på att en del bankkunder har blivit offer för bedrägerier och har inte blivit informerade av sina banker. Bankerna kan se över förbättringsområden för att minska de ekonomiska förlusterna och öka kundernas förtroende för banksektorn. Studien visade på att effektiv riskhantering är en avgörande roll för banker, för att kunna motverka och utmana bedrägerier på långsikt.

Nyckelord: Banksektor, Bedrägeri, Finansiella system, Intressent, Operativ risk, Riskhantering

Abstract

Background and problem discussion: Frauds have increased drastically and changed in nature over the years. The risk management of fraud has become increasingly important and a tangible problem, especially in the Swedish banking sector where the incidence of fraud has increased significantly. The increased number of frauds is mainly due to the progress of digitization, which has introduced several new payment systems that highlight major risks for the financial system.

Purpose: The purpose of the study is to describe and analyze which strategies and measures have been implemented by Sweden's banking sector to counteract occurring fraud among stakeholders. The study will focus on mapping Swedish banks risk management and countering fraud in digitization in order to protect stakeholders assets.

Research questions: What strategies has Sweden's banking sector applied in fraud risk management to create sustainable security for its stakeholders? How do Swedish banks work to counter fraud?

Method: In this study, a research design that combines both quantitative and qualitative methods has been applied to answer the research questions that concern the study. By using a combination of interviews and surveys, numerical data and descriptive information have been collected from respondents in relation to fraud risk management.

Results and conclusion: The collected empirical analysis showed that the three major Swedish banks continuously strive to improve their strategies and streamline their fraud risk management. Despite these efforts, the need for further development and improvement emerges, as indicated by the statistics in the study. The conclusion suggests that some bank customers have become victims of fraud and have not been informed by their banks. The banks can review areas of improvement to reduce financial losses and increase customer confidence in the banking sector. The study showed that effective risk management is a crucial role in banks, to be able to counter and challenge fraud in the long term.

Keywords: Banking Sector, Financial system, Fraud, Risk Management, Operative Risk, Stakeholder

Begreppslista

Banksektorn: Banksektorn avser den del av ekonomin som består av finansiella institutioner som är inriktade på att tillhandahålla olika finansiella tjänster. Institutionerna benämns som banker med funktionen som mellanhänder mellan låntagare och sparare, med central roll i det ekonomiska systemet.

Bedrägeri: Bedrägeri kan definieras som en kriminell handling där en person medvetet bedrar eller vilseleder någon annan i syfte att uppnå personlig vinning. Det innebär att den bedragande parten med avsikt använder olika metoder, såsom lögner, falsk representation eller manipulativa handlingar. Genom att övertala offret att agera på ett visst sätt gynnas bedragaren som leder till ekonomiska förluster eller skada för offret.

Finansiell system: Det finansiella systemet kännetecknas av banker, försäkringsbolag och finansiella infrastruktur som berör tekniska system samt finansiella regelverk. Finansiella systemets uppgift är att se över och upprätthålla en funktionärekonomi genom att föra betalningar, transformera sparande till finansiering och hantering av risker.

Operativ risk: Operativa risker kan definieras som förlust som följd av icke ändamålsenligt. Härrör misslyckanden inom system som banker kan utsättas för som exempelvis externa händelser, interna processer, felaktiga system och mänskliga fel.

Stakeholder: Är en individ, en grupp eller en organisation som på något sätt påverkas av eller har intresse av resultatet eller aktiviteterna i en viss organisation, projekt eller verksamhet. Stakeholders kan vara interna eller externa och inkluderar vanligtvis olika intressentgrupper såsom ägare, anställda, kunder, leverantörer, aktieägare och samhället.

Riskhantering: Riskhantering är en process som banker identifierar, bedömer och hanterar olika typer av risker som kan påverka bankens verksamhet. Bedrägerier utgör en betydande risk för banker eftersom det kan leda till stora ekonomiska förluster, som resulterar i ett sämre rykte på marknaden och ett minskat förtroende från intressenterna.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemdiskussion	2
1.3 Syfte	4
1.4 Frågeställning	4
1.5 Avgränsning	4
2. Teoretisk referensram och tidigare empirisk forskning	6
2.1 Stakeholder Theory	6
2.2 Operativa risker	7
2.3 Digitalisering	9
2.4 Riskhantering	9
2.5 Tidigare empirisk forskning	10
2.5.1 Riskhantering av bedrägerier och konsekvenserna vid relationen mellan bank och bankkunder	10
2.5.2 Teoretiska grunden för företagsbedrägeri	11
2.5.3 Bedrägeri inom banksektorn	12
2.6 Sammanfattning av teoretiska referensramen	13
3. Metod	14
3.1 Forskningsstrategi	14
3.2 Metodval	15
3.2.1 Strukturerade mailintervjuer	15
3.2.2 Intervjuguide	16
3.2.3 Enkätundersökning	16
3.3 Datainsamling och bearbetning - Kvalitativ metod	17
3.4 Population och Urval - Kvalitativ metod	18
3.5 Datainsamling och bearbetning - Kvantitativ metod	18
3.6 Population och Urval - Kvantitativ metod	20
3.7 Genomförandet av enkät och intervju	20
3.8 Bortfall	21
3.9 Operationalisering	21
3.10 Studiens kvalitet	22
3.11 Validitet	23
3.11.1 Intern validitet	23
3.11.2 Extern validitet	24

3.12	Reliabilitet	24
3.12.1	Intern reliabilitet	25
3.12.2	Extern reliabilitet	25
3.13	Etiskt förhållningssätt.....	26
3.14	Metodkritik.....	27
3.15	Källkritik	28
4.	Empirisk analys.....	30
4.1	Strukturerade intervjuer.....	30
4.1.1	Bank A	30
4.1.2	Bank B	31
4.1.3	Bank C	32
4.2	Enkät.....	34
5.	Analys och diskussion	40
5.1	Analys av bank	40
5.1.1	Bankernas riskhantering	40
5.2	Analys av intressent	41
5.2.1	Intressenternas trygghet.....	41
5.3	Sammanställning av bank och intressenter	42
5.4	Diskussion	46
6.	Slutsats	48
6.1	Slutsatser	48
6.2	Forskningsbidrag.....	50
7.	Referenslista	51
8.	Bilagor.....	57
Bilaga 1.	Informationsbrev för Sveriges storbanker.....	57
Bilaga 2.	Informationsbrev för bankkunder.....	58
Bilaga 3.	Intervjuguide	58
3.1	Bank A.....	58
3.2	Bank B	59
3.3	Bank C	59
Bilaga 4.	Pilotstudie.....	60
Bilaga 5.	Enkätundersökning.....	61
Bilaga 6.	Skala för trygghet i Excel.....	63

Appendix	63
Appendix 1	63
Appendix 2	64
Appendix 3	64

Tabellförteckning

Tabell 1: Översikt över respondenternas svar från enkäten	35
Tabell 2: Kundens ålder och banktillförlighet	37
Tabell 3: Tyder på om bankerna informerat kunderna om bedrägeri.....	38
Tabell 4: Vilken ålder som är vanlig för bedrägeri utsättning för varje bank.....	39
Tabell 5: Antal rapporteringar av bedrägeri till banken.....	39

Figurförteckning

Figur 1. Processer av operativa risker.....	8
Figur 2. Conceptual framework.....	11

1. Inledning

I det inledande kapitlet redogörs studiens bakgrund som ska återge en genomgång och helhetsbild för att läsaren ska kunna få en insikt om ämnet. Kapitlet börjar med en bakgrund om riskhanteringen av bedrägeri samt den ökända digitaliseringen inom banksektorn och dess intressenter. Vidare kommer problematiken som uppstår hos banksektorn och dess intressenter att lyftas upp och beskrivas samt återspegla uppsatsens syfte i form av två frågeställningar och en avgränsning.

1.1 Bakgrund

Bedrägerier har blivit allt större inom finansiella system som skapar en fara för banksystemet och kräver effektiv riskhantering (SCB 2019). I Sverige rapporteras mer än en tredjedel som råkar ut för bedrägerier (ibid.). I takt med den nya globala trenden digitalisering har Sveriges säkerhet och välfärd modifierats i stort sett av teknologin (Regeringskansliet 2014).

Mobiltelefonen har blivit en av den mest använda digitala tekniken och är ett av de största betalinstrument (Riksbanken 2022a). Det svenska samhället har valt att övergå från ett kontantsamhälle till ett alltmer kontantlöst samhälle, dock har alla inte övergått till ett kontantlöst samhälle (Riksbanken 2022b). Det digitala betalningsmedlet har lett till att kontantanvändning har minskat med 80%, vilket innebär att det fortfarande återstår 20% av ett behov att använda kontanter från den äldre målgruppen mellan 65-84 år (Riksbanken 2022c; Riksbanken 2022d; Riksbanken 2022e).

Den svenska banksektorn, som utgör en del av det finansiella systemet, har stor nytta av att implementera ny digital teknik i sina verksamheter (Riksbanken 2022f; Riksbanken 2022g). Av den anledningen att deras intressenter ska kunna genomföra snabbare och effektivare transaktioner (Zabala och Slusarczyk 2020). Den digitala tekniken skapar möjlighet för fler att ta del av det som erbjuds i anknytning till digitala system med form av tjänster och produkter som är tillgängliga och användbara för samtliga i allmänheten (Mfd 2021). Tjänsterna som bankerna använder omfattas av BankID och Swish som associeras med

internetbanken för att tillhandahålla smidigare hanteringar av intressenters tillgångar och bankärenden (Riksbanken 2022d).

Till följd av den ökande digitaliseringen har drastiska ökningar av privatpersoners användning av digitala applikationer åsamkat bedrägerier (Riksbanken 2022h). Bedrägerier kan kartläggas som högutvecklade aktiviteter som medför hot för banker och dess intressenter (ibid.). Det är därför väsentligt att ha en helhetsinsikt över viktiga risker i sin verksamhet, vilket innebär att man bör ha förståelse för samspelet av olika riskområden som kan förekomma (Pwc 2023). Det är av stor vikt att bankerna ska kunna integreras med olika riskperspektiv vid analys av bedrägerier och samtidigt ha en effektiv riskhantering som kan påverka varumärket och kundupplevelsen positivt vid identifikation av verksamhetens risker (ibid.). Banker har åtgärdat det med olika varianter av säkerhetsåtgärder och policys för att kunna framstå som en tillförlitlig verksamhet samt skydda sig själva och även intressenterna mot de olika bedrägeri aktiviteter som kan komma att uppstå (ibid.). Bedrägerier skapar i sin tur så kallade risker hos bankerna som benämns för operativa risker (Birindelli och Ferretti 2017). Bankerna behöver därför arbeta med att ständigt utveckla risk strategier för att kunna minimera på operativa risker (ibid.). De operativa riskerna skapar oro hos bankerna som ständigt behöver fokusera på att effektivisera sina processer och införskaffa en hållbar övervakning för att upprätthålla sina intressenters trygghetskänsla (Altunbas et al. 2011).

Relevansen av de ovannämnda diskussionerna förklarar varför en uppsats om empirisk studie vid riskhantering av bedrägerier i svenska banksektorn är viktig och relevant. För att förstå de strategier och riskhantering som används av banksektorn för att hantera bedrägerier hos sina intressenter, särskilt inom den digitala kontexten, kan uppsatsen bidra till att belysa och analysera effektiviteten av riskhanteringar. Genom att säkra kundernas förtroende och skydda deras tillgångar kan en konstruerad och väl utformad riskhantering av bedrägerier vara av avgörande betydelse för en hållbar och pålitlig banksektor (Altunbas et al. 2011).

1.2 Problemdiskussion

Bedrägerier är allt mer ett påtagligt problem och riskhanteringen av riskerna som uppstår av bedrägerier har ökat drastiskt i Sverige inom banksektorn (Brå 2023).

Problem som banker tvingas möta består av hot och utmaningar som framför allt förekommer på de digitala tjänster som deras intressenter använder, det vill säga bankanställda, behöver

arbets via vardagligen (Mangala och Soni 2023; Riksbanken 2023h). Banker stärker sina fysiska digitala säkerhetslösningar ständigt för att stå emot hoten, men det gäller att tillta rätt förmåga för att stå emot bedragarnas manipulation. Detta för att kunder inte ska bli påverkade och lämna ut koder eller att obehöriga transaktioner förekommer via bedragaren (ibid.). Trots att banker inför flera säkerhetsåtgärder för att motverka bedrägerier, fortsätter dessa att utgöra en ständig utmaning och bankerna strävar efter att ligga ett steg före (Mangala och Soni 2023). Bankerna behöver av den orsaken säkerställa att åtgärderna kontinuerligt förbättras och förstärkas för att hindra bedragare att hitta nya metoder (Shah och Stanikzai 2021). Några av de säkerhetsåtgärder som bankerna infört och utvecklar ständigt omfattas av säkerhetsprotokoll samt utbildning av bankanställda, för att bemöta utmaningarna (ibid.).

Ett av de vanligaste bedrägerier som förekommer idag är kortbedrägeri (Polismyndigheten 2021). Kortbedrägerier kan ske genom en kortterminal eller genom legitimering från digitala applikationer, som BankID, vilket är en tvåfaktureringsform (Riksbanken 2022h). Denna metod förbrukas av bedragaren när de vill utföra en olovlig transaktion från offrets internetbank genom betalkortet (ibid.). Phishing, som på svenska benämns som nätfiske, är en annan variant av bedrägeri (Polismyndigheten 2020). Nätfiske är en utformning av bedrägeri som inträffar genom e-postmeddelanden (ibid.). Bedragaren utövar aviseringar med hjälp av e-postmeddelanden som sänds till kunder som är anknutna till en viss bank, i aviseringen antyder bedragaren vilken bank aviseringen kommer ifrån och beordrar vanligtvis om personliga uppgifter för att komma åt kundens internetbank genom identifiering via BankID. Denna variant av bedrägeri sker vanligtvis genom digitala applikationer, och kan även betonas som en variant av identitetsintrång (Polismyndigheten 2020). Identitetsintrång klassificeras generellt när en bedragare antyder sig själv som en annan individ eller myndighet för att vilseleda offret. Identitetsintrång kan vanligtvis likaså inträffa när en bedragare köper varor, tar kredit eller liknande på en annan individs namn (ibid.).

Brottsförebyggande rådet (2023) har framställt en rapport som påvisar en analys på antalet bedrägerier som har inträffat. Brå (2023) antyder att det har ökat med polisanmälningar anknutet till bedrägerier mot banker och finansiella institutioner i Sverige under 2021. De uppgav att de inträffat en eskalering på cirka 5,5% jämfört med år 2020 (ibid.). Digitaliseringen har ökat markant inom bankerna som medfört att fler transaktioner via banken påverkas av bedrägerier online (Svenska bankföreningen 2022c).

Dessa frekventa bedrägerier åsamkar operativa risker i det finansiella systemet och bankerna får stå emot de skiftande bedrägeri aktiviteterna (Kalotychou et al. 2021). Mycket av bedrägerierna orsakas på grund av det förekommer brister i bankens säkerhet, specifikt på de digitala applikationer (Mangala och Soni 2023; Riksbanken 2023h). Av den anledningen satsar bankerna ständigt på att nyansera säkerhetsåtgärderna och strategier för att hindra bedragaren att inte komma åt personliga uppgifter (Finansinspektionen 2022). Bankerna ställer konstanta krav med att prestera i sina åtgärder på ett noggrant sätt för att hindra risker (Finansinspektionen 2006). Den stigande siffran av bedrägerier i samhället medför en rad konsekvenser för banksektorn och dess intressenter (Mangala och Soni 2023). Om en bank ofta utsätts för bedrägerier kan det medföra ekonomisk skada för både banken och likaså deras kunder som leder till en negativ image av banken på marknaden (Hoffmann och Birnbrich 2012). En av dessa lösningar kan vara att införa robusta autentiseringsmetoder, som är en säker metod, som syftar till att förhindra att bedragare inte skall komma åt obehöriga dokument (Visma 2023).

1.3 Syfte

Syftet med denna studie är att beskriva och analysera vilka strategier och åtgärder som har implementerats av Sveriges banksektor för att motverka förekommande bedrägerier på intressenter. Studien kommer att fokusera på att kartlägga svenska bankers riskhantering och motverkning av bedrägerier inom digitalisering för att skydda intressenternas tillgångar.

1.4 Frågeställning

- Vilka strategier har Sveriges banksektor tillämpat vid riskhantering av bedrägerier för att skapa en hållbar trygghet hos deras intressenter?
- Hur arbetar svenska banker med att motverka bedrägerier?

1.5 Avgränsning

På grund av begränsade resurser har en avgränsning skett i studien för att kunna genomföra en noggrann och betydande undersökning av svenska storbankers arbete med att motverka bedrägerier och hålla sina intressenter trygga. Undersökningen kommer att avgränsas till de

tre största bankerna i Sverige; Svenska Handelsbanken (SHB), Skandinaviska Enskilda Banken (SEB) och Swedbank. Valet av dessa tre banker baseras på deras storlek och marknadsandel i Sverige och deras tidigare hantering av hot från bedragare. Studien inriktar sig på målgruppen bankkunder som baseras på att de har ett svenskt bankkonto hos en av dessa tre banker. Bankkunder utsätts oftast för bedrägerier och kan därmed ge värdefull inblick i hur de upplever sin bank och hur de blivit bemötta (Hoffmann och Birnbrich 2012). Bankkunder som har övrig bank kommer inte att jämföras med det andra tre bankerna, eftersom studiens ändamål är att reda på hur många bankkunder som blivit utsatta av respektive bank vid bedrägerier och hur bankkunderna blivit bemötta efter rapportering till sin bank.

För att säkerställa en bredare syn på riskhantering av bedrägerier och bankernas arbete, valde forskarna att intervjua respondenter från olika positioner inom bankerna. Detta innebär att respondenter önskades med olika befattningar, kompetenser och erfarenheter inom banken, för att få en mer mångsidig bild av bankernas arbete med riskhantering och motverka bedrägerier. Denna avgränsning grundades på forskarnas avvägning och förslag för att få en mer omfattande och detaljerad analys av bankernas arbete med bedrägeribekämpning.

2. Teoretisk referensram och tidigare empirisk forskning

Den teoretiska referensramen inleds med riskhantering av bedrägerier hos verksamheter och intressenter som är kopplade till syftet om hur storbankerna arbetar för att motverka bedrägeri. Därefter följer en beskrivning av definitionen på operativa risker och dess innebörd. Vidare kommer det att redogöras för hur effekterna av digitaliseringen utformats inom det svenska samhället. Därefter kommer det att förklaras vilka konsekvenser som uppstår hos storbankerna och dess intressenter och hur riskhantering av bedrägerier kan hämmas i samband med utbildning och kunskap. Avslutningsvis kommer en presentation om tidigare forskning att återges om ämnet inom riskhantering av bedrägeri i det finansiella systemet. Detta kommer att redogöra och belysa innebörden av valet av teorin och begreppen.

2.1 Stakeholder Theory

Stakeholder-teorin, som på svenska benämns som intressentteorin, identifierar flera olika intressenter i en verksamhet. Intressenterna kan vara interna eller externa och inkluderar vanligtvis olika intressentgrupper såsom ägare, anställda, kunder, leverantörer, aktieägare och samhället (Donaldson och Preston 1995). Teorin betonar vikten av att en verksamhet ska ha sina intressenter i åtanke ständigt och ta hänsyn till deras behov (Freeman R.E 2010). Det innebär att en verksamhet inte enbart skall sikta på att uppnå en högre vinst, utan även beakta sina intressenters behov och förväntningar för att konstruera förtroendet och lojaliteten (ibid.). För att en verksamhet skall uppnå en positiv och hållbar framtid på lång sikt (ibid.). Detta kan åstadkommas genom att utgöra en öppen bild och vara ärlig i verksamhetens kommunikation med intressenterna samt genom att visa respekt för deras rättigheter och behövlighet (ibid.).

Phillips och Freeman (2010) betonar att fördelen med stakeholder teorin är att den kan tillföra en mer hållbar och kvalificerad verksamhet genom att beakta ett större antal intressenter och deras behövlighet som kan tillföra en bra image på verksamheten. Det är betydelsefullt att ta kritik från intressenterna för att förbättra verksamheten och öka dess värde på marknaden (ibid.). Tidigare empirisk forskning har tillämpat denna teori i sin studie för att analysera

sambandet mellan verksamhetens intressenter och risker av bedrägerier (Desai 2020). Vid riskhantering av bedrägerier i banksektorn kan stakeholder teorin vara en gynnsam teori. Banker har en plikt mot sina kunder att skydda deras känsliga information och likviditet vid utsättning av bedrägerier (Hoffmann och Birnbrich 2012). Bankkunden är därmed en av bankens viktigaste intressenter och deras förtroende och lojalitet är avgörande för bankens framgång (Leung et al. 2019). Andra intressenter har också en tendens att bli påverkade av bedrägeri inom banken och dessa är anställda och aktieägare, även det finansiella samhället. Vidare nämner Leung et al. (2019) att banker kan hantera bedrägeri genom att tillämpa stakeholderteorin som identifierar och prioriterar sina intressenters behov (ibid.). Nackdelen med teorin kan vara att det kan finnas svårigheter med att balansera samt uppfylla intressenternas behov (Donaldson och Preston 1995). En annan nackdel är också att det är utmanande att förstå vilka intressenter man ska inkludera samt exkludera (ibid.).

2.2 Operativa risker

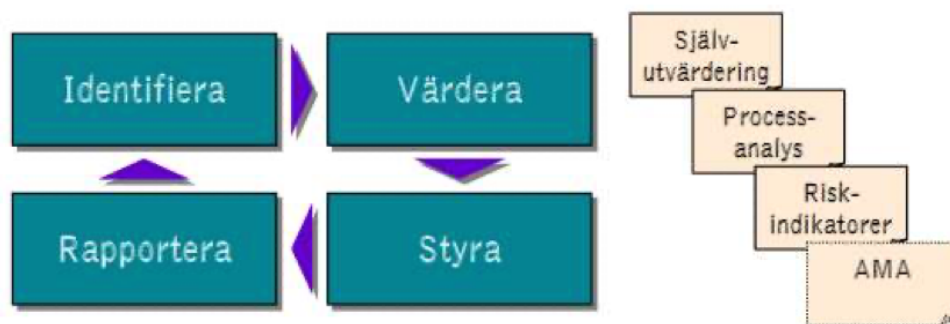
Operativa risker är en risk som är förknippad med bankverksamheten och rör sig kring värden och operationella processer inom en bank (Casu et al. 2015). Risker som dessa uppstår på grund av felaktiga eller otillräckliga interna system, procedurer eller personalåtgärder (ibid.). Casu et al. (2015) definierar operativa risker som en variant av finansiell risk som är förknippad med riskerna av mistande som förekommer till följd av otillräckliga interna aktiviteter, systemfel, mänskliga felsteg eller externa skeenden som kan beröra företagets verksamhet. Operativa risker är till stor del inte förknippade till marknadsrisker eller kreditrisker, utan hävdas som en enskild variant av finansiell risk (ibid.). Casu et al. (2015) betonar att operativa risker kan definieras som en förknippning av tre större huvudfaktorer; människor, processer och system. Definitionen kan avlasta finansiella verksamheter som på ett lämpligare sätt kan bemästra och minimera operativa risker. Operativa risker förekommer på grund av brister i verksamhetens interna system och processer (ibid.).

Robert Morris Associates et al. (1999), nämner att det är fundamentalt att hantera riskerna med en tillämpning av en helhetssyn för att kunna kvarhålla huvudfaktorerna; människor, processer och system samman för att ha en välfungerande verksamhet och minimera riskerna, på detta sätt. Människor har en viktig roll i verksamheten som ansvarar över användningen av system och implementering av processer (ibid.). Vidare definierar Robert Morris Associates

et al. (1999), att det är viktigt att ha välutbildade intressenter, de vill säga anställda, som kan förstå och hantera riskerna som uppstår med god kunskap i verksamheten. Kulturen i verksamheten har också en viktig roll som privilegerar säkerheten och riskmedvetenheten (ibid.).

Processer är likaså viktiga att ta beaktning till vid hantering av operativa risker eftersom processerna är de rutiner som verksamheten vidtar för att implementera sina verksamhetsprocesser (Joyner 2017). Därför har det en relevant signifikans att ha konkreta, dokumenterade processer och att se till att anställda följer dem (ibid.). Nedan visas en framtagen modell av Finansinspektionen (2006). Figuren visar hur process hanteringen av operativa risker kan se ut i en verksamhet:

Figur 1: Processer av operativa risker



Källa: Finansinspektionen (2006)

Birindelli Ferretti (2017) syftar på system som en ytterligare viktig faktor att ta hänsyn till vid hantering av operativa risker. Verksamheten bör ha tillförlitliga system för att samla in och lagra data samt säkra dessa data för att minimera risken för dataintrång och andra säkerhetsrisker (ibid.). Helhetssynen tillämpas därför i en verksamhet som betecknar att verksamheten ser till att alla processer och verktyg fungerar enade på ett samordnat tillvägagångssätt för att minimera operativa riskerna (ibid.). Detta medför att verksamheten ska ha en integrerad strategi för hantering av operativa risker, som inkluderar tydliga processer, adekvata system i form av interna kontroller och välutbildad personal (ibid.). Enligt Amadi-Echendu et al. (2010) beskrivs den interna kontrollen som avgörande för att minska operativa risker på grund av att de kan bidra till att identifiera potentiella risker och implementera lämpliga åtgärder för att hantera dem.

2.3 Digitalisering

Digitaliseringen är en framträdande utmaning för verksamheter, och det är fundamentalt att begripa hur man kan dra nytta av den. Parviainen (2017) poängterar att digitaliseringen kan gynna företag att optimera sin effektivitet, produktivitet och konkurrenskraft. Forskaren identifierar därtill digitaliseringen som en ofantlig trend med en inverkan på samhället och företagandet i form av en metod som kan förknippas med den industriella revolutionen (ibid.). Parviainen (2017) betonar att digitaliseringen inte endast är en teknisk omställning, utan framförs likaså som en omställning i hållning som människor samspekar med varandra och med teknologin. Signifikansen av att ha en anpassningsbar strategi för att förhålla sig till förändringar i den digitala miljön anses vara en viktig faktor för verksamheter eftersom de kan dra nytta av den kulturella fortlöpande utvecklingen på lång sikt (ibid.).

Digitaliseringen kan framhäva en del fördelar, en av de fördelar är att digitaliseringen kan leda till en effektiviserad kundupplevelse (Parviainen 2017). Verksamheter kan tillämpa sig av digitaliseringen genom att införa digitala tjänster som är mer individuella och anpassade för intressenterna (Fichman et al. 2014). Dessutom skapar det även möjligheter för verksamheter att efterfölja individers behövlighet och begäran (ibid.). Zabala och Slusarczyk (2020) antyder att det även uppstår nackdelar med digitalisering, en av de nackdelar är risker för cyberattacker och bedrägeri överlag för digitala plattformar samt tjänster. Riskerna kan framhäva konsekvenser för verksamheten och intressenterna, exempelvis genom dataläckage, risker på de digitala applikationerna samt tekniska felaktigheter (ibid.).

2.4 Riskhantering

Riskhantering är en process som syftar till att identifiera, bedöma och hantera olika typer av risker som kan påverka en myndighet, verksamhet eller ett projekt. Det är en systematisk metod för att minimera på negativa konsekvenser och maximera möjligheterna till framgång (Mikdashi 2001). Hanteringen av risk kan innebära att verksamheter behöver ta akt och vidta åtgärder för att minimera riskerna (Pyle 1999). Det kan innebära att man implementerar förebyggande strategier, skapar beredskapsplaner, diversifierar verksamheten, övervakar och utvärderar risknivåer regelbundet samt kommunicerar och involverar relevanta intressenter i processen (ibid.).

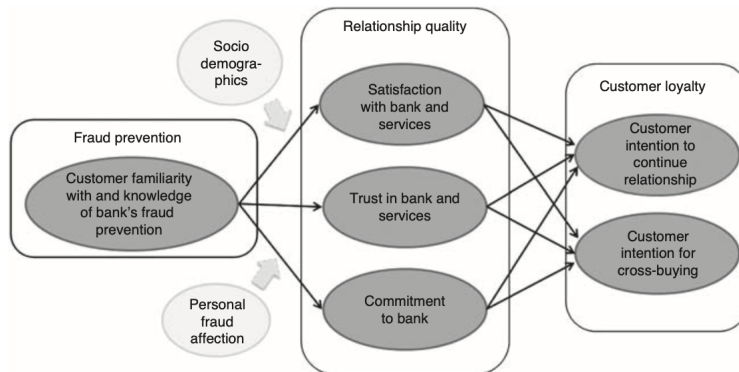
Mikdashi (2001) nämner att det är viktigt att ha en helhetssyn i verksamheten för att minimera risker, detta innebär att det krävs att ha ett holistiskt synsätt involverat. Ett holistiskt synsätt innebär att ta hänsyn till olika faktorer och sammanhang för att få en mer komplett och rättvisande bild av riskerna som verksamheter står inför (ibid.). En effektiv riskhantering på bedrägerier har blivit alltmer efterfrågad, detta eftersom det förekommer fler bedrägerier i samhället och bedragare hittar nya metoder, menar Sinha (2021). Digitala bedrägerier är ett av de bedrägerier som ökat drastiskt och kräver en effektiv och genomtänkt riskhantering (ibid.). Banker utnyttjar en kombination av varierande exponering och avancerad expertis för att utveckla analytiska och prediktiva verktyg som är avsedda att bedöma olika varianter av risker (ibid.). Dessa verktyg är avgörande eftersom de har en roll i bankernas riskhanteringsprocess genom att ge en djupare insikt för riskexponering med hjälp av att förstå informerade beslut (ibid.). Några av de risker som förekommer i banker och behöver en effektiv riskhantering är digitala bedrägerier (Sinha 2021).

2.5 Tidigare empirisk forskning

2.5.1 Riskhantering av bedrägerier och konsekvenserna vid relationen mellan bank och bankkunder

En tidigare empirisk forskning visar hur bedrägeribekämpning påverkar relationen med intressenterna med fokus på bankkunder inom detaljhandeln (Hoffmann och Birnbrich 2012). Forskningen belyser olika varianter av rekommendationer för hur banker kan hantera bedrägeribekämpning och samtidigt hålla goda kundrelationer (ibid.). Det föreslås att banker kan förbättra kommunikationen med kunderna om säkerhetsåtgärder genom att lämna bättre feedback vid misstänkt bedrägeri och förenkla processen vid rapportering av bedrägerier (ibid.). Forskningen genomfördes med metodvalet enkätundersökning på en tysk bank med 30 miljoner kunder, för att kartlägga ett mönster om bankkunders uppfattning av bedrägeribekämpning på banken (ibid.). I figuren nedan finns en kartläggning som forskarna Hoffmann och Birnbrich (2012) utformat som visar relationen mellan bedrägerier och hur kundförtroendet kan påverkas när en kund blir offer:

Figur 2: Conceptual framework



Källa: Hoffmann och Birnbrich (2012)

Vidare visade resultatet i forskningen att bankkunderna som deltog i undersökningen ansåg att bedrägeribekämpning är en viktig faktor för att upprätthålla en god kundrelation med banken (Hoffmann och Birnbrich 2012). Bankkunderna hävdade att de personligen hade en roll i att förebygga bedrägerier genom att använda säkrare lösenord och inte ge ut sina personuppgifter till en tredje part (Hoffmann och Birnbrich 2012). Att agera personligt kan också skapa en trygghet för bankkunden och att tryggheten gentemot banken ökar, vilket kan vara ett produktivt sätt att hålla kvar befintliga kunder samtidigt som det lockar nya kunder (ibid.). Sammanfattningsvis poängterar forskningen att bedrägeribekämpning är en viktig faktor för relationen mellan bank och intressant, samtidigt som det är viktigt att hitta en balans mellan att skydda kunderna mot bedrägeri och att inte överdriva säkerhetskraven som kan påverka kundupplevelsen negativt (ibid.).

2.5.2 Teoretiska grunden för företagsbedrägeri

En annan tidigare empirisk forskning granskar olika modeller som definierar företagsbedrägerier (Desai 2020). Forskningen fokuserar särskilt på att belysa och uppfatta faktorer som driver bedrägliga handlingar (ibid.). Det finns betydande olikheter i drivkrafterna bakom bedrägerier inom företag i Asien jämfört med de europeiska företagen (ibid.). I forskningen upplyser forskaren att stakeholders är en viktig del av företaget, med detta framhävs det att intressenterna är dem som ständigt behöver stå ut med bedrägeri och har stor del i hanteringen av dessa risker (ibid.). (Desai 2020) genomgår en granskning av tidigare forskning och teoretiska ramverk som ger en djupgående analys för de faktorer och

mekanismer som ligger bakom företagsbedrägerier. Forskningen kan vara användbar för forskare, praktiker och beslutsfattare som är intresserade av att bekämpa bedrägeri och utveckla effektiva strategier för bedrägeribekämpning inom företag och organisationer (ibid.).

2.5.3 Bedrägeri inom banksektorn

Mangala och Soni (2023) empiriska forskning ger en omfattande sammanfattning av tidigare forskning som undersökt bedrägerier inom banksektorn. Forskningen visar på att bedrägerier under de senaste tjugo åren, blivit alltmer förekommande inom banksektorn. Bedrägeri har blivit ett globalt problem som berör finanssektorns likviditet på flera miljarder i förlust (ibid.). Flertalet forskningar har genomförts och riktningen visar att banker rapporterat 65 procent av totala ärenden som hade att göra med teknologiska bedrägerier (ibid.).

Forskningen genomfördes genom en systematisk litteraturöversikt för att identifiera och sammanställa studier som berör olika varianter av bankbedrägerier och vilka faktorer som påverkar bankers tillgångar (ibid.). Bedrägerier inom banksektorn har en allvarlig påverkan på ekonomin och samhället (ibid.). Forskningen belyser att bedrägerier inom banksektorn förekommit till följd av olika faktorer, som exempelvis teknologiska förbättringar, globalisering, försummad reglering, samt den ökande förbrukningen av digitala betalningsmetoder (ibid.).

Forskningen lyfter upp olika varianter av bankbedrägerier, som exempelvis insiderbedrägeri, identitetsstöld, kreditkortsbedrägeri och banköverföringar-bedrägeri (Mangala och Soni 2023). Olika faktorer som bidrar till risken för bedrägeri inom banksektorn tas upp, såsom otillräckliga säkerhetskontroller, bristande utbildning av personal och tekniska sårbarheter (ibid.). En viktig slutsats som författarna drar är att förebyggande åtgärder är avgörande för att minska risken för bedrägerier inom banksektorn (ibid.). Mangala och Soni (2023) föreslår att en ytterligare forskning är nödvändig för att bättre förstå de specifika faktorer som bidrar till bankbedrägerier och för att utveckla effektiva strategier för förebyggande och hantering. Vidare visar resultatet i forskningen att det är av stor vikt att det förebyggs på att implementera åtgärder i banken och belysa områden som är mer känsliga samt behöver ytterligare undersökning för att hantera risker för bedrägeri bättre (ibid.). Sammanfattningsvis ger Mangala och Sonis (2023) systematiska litteraturöversikt en värdefull helhetssyn av tillgänglig forskning om bedrägerier inom banksektorn.

2.6 Sammanfattning av teoretiska referensramen

För att kunna besvara forskningsfrågan och studiens övergripande syfte i den empiriska delen har tre specifika teoretiska områden identifierats och undersökts. Dessa områden innefattar stakeholder-teorin, operativa risker och digitalisering med en koppling till tidigare empirisk forskning av forskningsområdet. Genom att sammanställa och tillämpa insikter från stakeholder-teorin, operativa risker och digitalisering kan forskarna förvänta sig att få en djupare förståelse för hur dessa faktorer påverkar en verksamhet och riskhantering av bedrägeri.

3. Metod

Följande kapitel inleds med en framställning av studiens metodval och en beskrivning av datainsamlingsmetoden. Därefter ges en beskrivning av hur dessa metoder tillämpas för att få en bättre insyn om hur bankernas strategier och intressenternas perspektiv ser ut. Det kommer också att redogöras med en diskussion om hur studiens reliabilitet och validitet ser ut. Slutligen kommer det att kritiskt reflekteras till studien med en metodkritik som kan visa på en framställning på studien om det hade gjorts på ett annorlunda sätt och en källkritik som mäter upp studien ur fyra olika kriterier.

3.1 Forskningsstrategi

Ahrne och Svensson (2015) betonar att forskningsstrategier förekommer i två olika delar; en teoretisk och en metodologisk del. Den teoretiska delen handlar om vilka frågor som ska genomgå och vilka teoretiska aspekter som ska hanteras för att replikera frågorna. Den metodologiska delen handlar om vilka forskningsmetoder som ska användas för att samla in och analysera data (ibid.).

För att kunna få svar på studiens forskningsfrågor och dess syfte tillämpades fler metodval som följdes av en flerstegsraket. Flerstegsraket innebär att den inhämtade primära datan samlas in genom två metodval, de vill säga både kvalitativ och kvantitativ data (Denscombe, 2018). Sammankopplingen av fler metodval förknippas även med benämningen metodtriangulering som har tillämpats i föreliggande studie för att vidare undersöka och framhäva en djupgående analys på riskhanteringen av bedrägerier i svenska storbanker. Gillham (2008) betonar att metodtriangulering används som kartläggning. Vidare nämns det att metodtriangulering är en forskningsmetod som grundas på att man tillämpar fler metoder i en och samma studie för att framhäva en djupgående uppfattning och fler perspektiv av det ämne som analyseras (ibid.).

I studien har även en pragmatisk ansats tillämpats. Pragmatism är en genomtänkt målsättning som poängterar definitionen av pragmatiska tillämpningar för att tillsätta och nyttja de mest effektiva metoderna för att nå målen i en fastställd situation (Saunders et al. 2016). När en

forskare använder flera metoder i en och samma studie, kan detta anses som en pragmatisk antydan för att uppnå en mer heltäckande insikt av det ämne som studeras (Tashakkori och Teddlie 2010). Genom en tillämpning av dessa strategier med en kombination av två metodval i form av kvantitativ och kvalitativ metoder, kan forskaren använda det mest gynnsamma tillvägagångssättet för varje bestämd forskningsfråga eller problemställning. På sådant sätt ökar validiteten och reliabiliteten i studien (Creswell och Creswell 2018).

3.2 Metodval

Kvalitativa metoderna förutser en bredare möjlighet för flexibilitet, vilket forskarna begärde att erhålla (Ahrne och Svensson 2015). Den kvalitativa analysen är en forskningsmetod som inriktas på att uppfatta och förmedla fenomen i dess naturliga miljö (ibid.). En kvantitativ analys hävdas vanligtvis utgöra mer objektivt än en kvalitativ analys, vilket kan tillföra till att utvidga det vetenskapliga anseendet för en forskningsstudie. Kvantitativ forskning betecknar att data församlas in i numerisk matris och analyseras med hjälp av statistiska metoder (Denscombe 2016).

Den kvalitativa metoddelen har samlats in genom strukturerade intervjuer med bankanställda som ger en djupgående insikt om hur bankernas strategier framställs och likställer svenska banksektorns arbete med riskhantering av bedrägeri. Den kvantitativa metoddelen har samlats in genom en enkätundersökning, för att erhålla en överblick av bankkunders trygghet i banken vid risker och kunskap av bedrägeri som kan förekomma eller har förekommit i banken. Den kvantitativa metod delen ger en bredare överblick för en större datainsamling (Jacobsen 2002). Tillämpning av en kvalitativ och en kvantitativ metod som intervjuer samt enkäter ger denna studie en djupgående insikt av forskningsområdet. Genom att kombinera dessa två metoder; intervjuerna och enkäter kunde forskarna samla in en genomgripande datamängd för att analysera och dra slutsatser av. Denna genomgripande mängd data gav forskarna en mer solid grund att dra slutsatser från bankernas strategier vid riskhantering, för att motverka bedrägerier.

3.2.1 Strukturerade mailintervjuer

Patton (2015) betonar att intervjuer ger en djupgående och detaljerad information som inte alltid är åtkomlig via andra metoder. Forskarna kunde få en lämplig uppfattning för hur bankernas strategier implementeras i praktiken och vilka utmaningar som förekommer genom

att intervjua bankanställda. Med denna metod kunde forskningsfrågan besvaras och kartläggas för hur svenska banksektorn arbetar för att motverka bedrägerier genom riskhantering och förebygga trygghet hos sina intressenter. En strukturerad intervjuguide är en produktiv metod för att lagra kvalitativa data för att kunna få svar på specifika frågor som eftersträvas i denna studie (Flick 2018). Eftersom de bankanställda från respektive bank inte hade tid att genomföra en intervju via telefon eller personlig kontakt övergick intervjuerna till mail. Mailintervjuer är en insamlingsmetod som är tidseffektiv för både den deltagande respondenten och forskaren, eftersom forskaren har möjlighet till att skicka intervjufrågorna till fler respondenter samtidigt (Salmons 2011). Respondenterna har även en fördel, eftersom de får tid att reflektera över svaren innan de skickas in till forskaren (ibid.). En tillämpning av en fördefinierad intervjuguide möjliggörs att samla in data från olika respondenter på ett effektivt sätt, vilket främjar jämförelser och analys av resultatet (ibid.).

3.2.2 Intervjuguide

I denna studie tillämpades likadana frågor för alla respondenter i intervjuguiden för att kunna göra en jämförelse mellan respektive bank (se bilaga 3). Intervjuguide omfattar liktydiga frågor för varje respondent där all insamlad data kan jämföras och resultatet kan visa ett bredare perspektiv på ämnet som undersöks (Kvale och Brinkmann 2015). Intervjuguiden innefattade tio stycken frågor för varje respondent där frågorna utformades utifrån en koppling till forskningsfrågan och syftet genom den genomförda operationaliseringen. Detta för att ha möjlighet att kartlägga intressenternas samt bankanställdas uppfattning och kunskap för att hantera operativa risker som bedrägeri som cirkulerar i banken. Kvale och Brinkmann (2015) betonar att använda samma frågor för alla respondenter minskar också risken för att viktiga ämnen eller frågor faller bort, vilket forskarna i denna studie valde att främja.

3.2.3 Enkätundersökning

Enkätundersökningar är en effektiv och förekommande metod inom kvantitativ forskning som nyttjas för att lagra in information från en massiv mängd respondenter på ett kostnadseffektivt tillvägagångssätt (Hair et al. 2019). Forskare kan till sin fördel dra nytta av denna metod genom att vara produktiva och spara tid (Bryman 2016).

Användningen av enkäter leder till att forskare kan få ett omfattande perspektiv av respondenternas synpunkter och attityder mot ett visst ämne (Hair et al. 2019). Dessutom kan enkäter användas för att kvantifiera information och möjliggöra statistisk analys av resultaten (ibid.).

Digitala plattformar kan användas för att öka svarsfrekvensen och få mer relevanta svar från respondenterna (Dillman et al. 2014). Studien har använt sig av enkäter för att samla in information om kunders synpunkter på bankernas riskhantering och strategier för att minska riskerna av bedrägerier. Metoden tillför en mer helhets insikt av hur svenska banksektorn hanterar bedrägerier och skapar trygghet för sina intressenter. Enkäterna utformades på ett enkelt och tydligt sätt för att öka svarsfrekvensen och minska antalet bortfall.

Enkätundersökningen stärker resultatet tillsammans med intervjuerna och ger en ännu transparent bild av bedrägerier i banksektorn och hur banker arbetar med riskhantering för att avgöra hur aktningvärda bankkunder känner sig trygga i den bank de valt.

3.3 Datainsamling och bearbetning - Kvalitativ metod

I föreliggande studie har strukturerade intervjuer genomförts där respondenterna har fått besvara tio färdigställda frågor i form av mailintervjuer. Studiens grund byggde på de strukturerade intervjuerna, vilket innebär att forskarna hade förutbestämde frågor och en fast uppläggning av intervjun för att säkerställa att samma information samlades in från varje deltagare som kunde jämföras på ett smidigt sätt. En strukturerad ordning och följsam uppbyggnad till undersökningen gör det smidigt att analysera data och dra slutsatser på ett effektivt sätt (Jacobsen och Nilsson 1993). Intervjuerna genomfördes genom e-mail till följd av bristande tid från bankens sida, detta underlättade dock för forskarna eftersom de inte behövde spela in intervjuerna och fick allt i textformat som gjorde det smidigare att analysera svaren.

Forskarna i studien önskade att de bankanställda som kandiderade till undersökningen skulle arbeta och vara kompetenta inom forskningsområdet. Respondenterna hade olika befattningar i banken och studien utgick från deras kompetens samt kännedom av ämnet. Forskarna får en möjlighet att kunna definiera en omfattande data om riskhantering av bedrägerier genom de insamlade svaren. Respondenternas svar är avsevärt avgörande eftersom deras kunskap om att interagera med kunder ger en exklusiv kännedom i hur banktjänster upplevs av kunderna (Patton 2015). Respondenterna valde att vara anonyma på grund av olika anledningar. I enlighet med god forskningssed fick respondenterna besvara en samtyckesblankett och valde att förbli anonyma. De intervjuade respondenterna tillhörde de tre följande bankerna och

kommer att benämnas: Handelsbanken som Bank A, Skandinaviska Enskilda Banken (SEB) som Bank B och Swedbank som Bank C i fortsättningen av forskningen.

Intervjufrågorna skickades ut till bankerna den 10 april 2023, och svaren från respondenterna började komma in någon dag efteråt. Svarstiderna skilde sig åt mellan de olika bankerna. Bank A och Bank B svarade dagen efter att frågorna hade skickats ut, vilket visar på en snabb respons och engagemang i undersökningen. Bank C svarade först 3 dagar efter utskicket av frågorna, som kan ha berott på bristande tid eller arbetsbelastning.

3.4 Population och Urval - Kvalitativ metod

Population definieras som en grupp och består av människor, företag eller städer (Bryman och Bell 2017). Urvalet är den grupp som är en del av populationen (Bryman och Bell 2016). I denna studie har populationen riktats in i Sveriges banksektor på representativa universalbanker som varit etablerade sedan en lång tid tillbaka (Svenska Bankföreningen 2023a).

I Sverige fanns det totalt 123 banker som rapporterades år 2022 och kan uppdelas i fyra olika kategorier (Svenska Bankföreningen 2023b). De fyra olika kategorierna består av bankaktiebolag, utländska banker, sparbanks och medlemsbanker (ibid.). Banker som bemärks som universala banker är bankaktiebolagen som har ett övertag och en stor del på den finansiella marknaden, och dessa är Handelsbanken, SEB samt Swedbank (Svenska Bankföreningen 2023a; Svenska Bankföreningen 2023b). Urvalet bestämdes utifrån de tre svenska storbankerna av de samtliga 123 banker som fanns tillgängliga, det vill säga Handelsbanken, SEB samt Swedbank. Valet grundade sig på deras marknadsandel och storlek inom Sveriges banksektor. De svenska bankerna har olika procentuella marknadsandelar för inlåningsmarknaden. De svenska storbankerna: Handelsbanken står för 18%, SEB, 11% och Swedbank 18%, vilket motsvarar 47% i marknadsandelar (Svenska Bankföreningen 2023a).

3.5 Datainsamling och bearbetning - Kvantitativ metod

Intressenternas aspekter och kännedom kartläggs om riskhantering av bedrägerier som inträffar eller har inträffat i banksektor och hur trygga dessa bankkunder känner sig. Studien genomförde en samlingsanalys för att kunna få en helhetsbild på hur svenska banksektor

arbetar med riskhantering gentemot bedrägeri. Den insamlade datan studerades och genomfördes i statistikprogrammet Excel. I studien har strävan varit att identifiera mönster och samband mellan variabler genom att använda bivariatanalys. Enligt Bryman och Bell (2017) innebär bivariata analysen att man analyserar två eller fler variabler samtidigt och undersöker hur de är relaterade till varandra. Genom att använda bivariat analys kan forskarna undersöka och utforska eventuella samband och mönster mellan de valda variablerna *riskhantering, bedrägerier och bedrägerioffer*. Detta analyserades bland annat i form av en likertskala med grupperna 1-5, där grupp ett var den mindre bra och grupp fem den bättre i undersökningen, svaren jämfördes med bankanställdas respons på intervjufrågorna. Detta tillvägagångssätt möjliggör en djupare inblick av hur de två variablerna interagerar och påverkar varandra (ibid.).

För att komplettera den kvalitativa datainsamlingen genom intervjuer har forskarna valt att utträta en kvantitativ datainsamling. Den primära datan har samlats in genom en enkätundersökning där fokuset varit på att hitta samband mellan de beroende och oberoende variablerna genom en korrelationsanalys. Enkätundersökningen skickades ut via kända sociala plattformar; Facebook, Instagram och Snapchat till den avsedda målgruppen, bankkunder och bestod av tio frågor (se bilaga 4). Detta för att visa på en djupare insyn av data om vilken bank som respondenterna hade och vilka kunskaper de har om de förekommande bedrägerierna i banker. Enkätundersökningen inleddes med kort information om forskarnas forskningsområde och syftet med undersökningen. Därefter avslutades det med att medverka är frivillig och hur lång tid undersökningen skulle ta samt att svaren är anonyma. Genom insamling från de sociala plattformarna lyckades denna studie att samla in 257 svar från respondenter som är kund hos en svensk bank.

Enkätundersökningen i denna studie har bidragit med frågor som eftersträvar att kartlägga intressenternas syn och trygghetskänsla när de kommer till riskhantering av bedrägeri i banksektorn. Forskarna har därför valt att ta med specifika frågor som riktar sig till bankkunder för att få en distinkt bild om de personligen blivit drabbade av bedrägeri och hur trygga de är i sin valda bank. Cassell och Symon (2004) betonar att det är fundamentalt att omfatta relevanta och specifika frågor i en enkätundersökning för att få lämpliga och tillförlitliga svar från respondenterna. En av de frågor som enkätundersökningen bygger på är om bankkunden blivit utsatt av bedrägeri och hur banken hanterade detta, som forskaren anser är viktig för att kartlägga bankernas riskhantering av bedrägeri. Genom att använda

både kvalitativa och kvantitativa metoder i denna studie förväntas forskarna få en omfattande bild av riskhanteringen på bedrägerier i banksektorn.

3.6 Population och Urval - Kvantitativ metod

Studiens val riktade sig in på en population som var svenska bankkunder. Urvalet bestod av kunder och tillhörande till en bank med ett bankkonto. Ett bekvämlighetsurval tillämpades och det innebär att det subjektivt valdes ut kunder som var tillgängliga att få tag på via sociala plattformar. Genom att studera kunders synpunkter och erfarenheter kan bankerna få en inblick i det som optimalt fungerar och vad som behöver förbättras när det gäller kundupplevelsen. Detta kan i sin tur hjälpa bankerna att skapa en bättre upplevelse för sina kunder och därigenom öka tryggheten för kunderna. Enkäten skickades totalt ut till 1354 respondenter via social media, och varav 257 svarade på undersökningen. Forskarna skapade grupper på sociala plattformar med bekanta och icke bekanta i gruppen, vilket kunde möjliggöra och underlätta hantering för hur många enkäter det skickades ut. Detta visar på att studien fick ett bortfall med 1097 respondenter. Därmed var svarsfrekvensen 18,98% av dem som valde att delta i undersökningen.

3.7 Genomförandet av enkät och intervju

Studien använde sig av två forskningsmetoder, kvantifierade forskningsmetod och kvalificerad forskning metod (Bryman och Bell 2017). Kvantitativa forskningsmetoden utfördes via datainsamlingen enkätundersökning, och avsåg en kort enkät, ett frågeformulär på tio frågor som skickades ut på social plattform. Fördelen med en kort enkät är att insamlingen av datan sker snabbare och leder till en hög svarsfrekvens, medan nackdelen med den korta enkäten kan innebära att frågorna blir för tunna som leder till bortfall (Bryman och Bell 2017). Forskarna valde att göra alla enkätfrågor obligatoriska, på så sätt tvingas respondenterna att ta ställning och har inte möjligheten till att lämna in en ofullständig enkät som minskar bortfallet. En ofullständig enkät skulle leda till att respondenten inte kan lämna in sina svar och deltagandet leder till icke möjligt.

Kvalitativ forskningsmetod innebär att datainsamlingen genomfördes via strukturerade intervjuer (Flik 2018). De bankanställda från respektive bank valde att besvara frågorna via mail som istället övergick till en mailintervju. Forskarna var måna om att banker inte kan

besvara frågor som berör sekretessbelagd information om företaget. Därav eftersträvades det att utforma frågorna på ett sådant sätt som skulle vara lämpligt för bankerna för att de ska kunna medverka och kunna besvara frågorna ytligt och grundläggande.

3.8 Bortfall

En enkätundersökning genomfördes för att nå ut till bankkunder och var det optimala arbetssättet för forskningen för att få en hög svarsfrekvens. Den procentuella andel av urvalet som besvarade enkäten var 18,98%, vilket baseras på svarsfrekvensen på 257 av 1354 respondenter.

Bryman och Bell (2017), redogör internt bortfall eller externt bortfall i en forskning som kan bero på olika faktorer. Internt bortfall innebär att respondenter inte väljer att svara på enkätens samtliga frågor. Enkätundersökningens frågor var obligatoriska och respondenterna var tvungna att lämna in en komplett enkät för att kunna vara delaktig i undersökningen. Forskarna kunde därmed utesluta om ett internt bortfall eftersom respondenterna inte hade möjligheten att lämna in en icke ifylld enkät. I detta fall var det däremot ett externt bortfall som forskarna inte kunde styra över. Det externa bortfallet redogör för den höga deltagarfrekvens som avser de respondenter som inte väljer att delta i enkätundersökningen. En förklaring kan bero på att respondenter inte var motiverade eller intresserade av ämnet alternativt inte hade tid att delta i undersökningen och därmed redovisas ett högt bortfall på 81,02%.

Bortfall som förekom av intervjuerna var att forskarna inte fick personlig kontakt med banken och detta berodde på tidsbegränsningen på bankens vägnar, därmed skedde allt genom mail. En del av frågorna besvarades väldigt kort och på en av frågorna hänvisade respondenten från Bank A till polisens statistik som ledde till att forskarna inte fick ett svar direkt från banken som ledde till bortfall.

3.9 Operationalisering

Operationalisering utgör en betydande del av kvantitativ forskning och involverar processen att göra de begrepp som studeras mätbara, vilket möjliggör undersökning och analys (Olsson

och Sörensen 2021). Genom att härleda mätbara variabler från tidigare forskning och teorier blir det möjligt att identifiera och förstå vilka begrepp som är relevanta för att formulera och undersöka forskningsproblemet (ibid.).

Riskhantering i denna studie är den oberoende variabeln, som visas och förklaras i relation till den beroende variabeln (Eliasson 2013). Arbetet av riskhantering har samlats in genom intervjuerna med de bankanställda. Därefter har den insamlade datan om riskhantering analyserats och jämförts med de beroende variablerna för att identifiera eventuella samband eller mönster. För att göra detta har riskhanteringsstrategier staplats upp, vilket innebär att de kategoriseras och kvantifieras för att sedan kunna observeras. Genom att undersöka och kvantifiera riskhanteringsstrategier kan forskaren utvärdera hur väl de tillämpas och om de kan anses vara mätbara faktorer som kan påverka förekomsten av bedrägerier.

I studien har bedrägeri och bedrägerioffer identifierats som beroende variabler som påverkas av den oberoende variabeln (Lind et al. 2020). För att mäta och undersöka dessa variabler har en kombination av intervjuer och enkäter använts för att erhålla data om förekomsten av bedrägerier. Genom intervjuerna har forskarna kunnat få en djupare syn på olika varianter av bedrägerier och deras konsekvenser för de som drabbas. Denna metod har gjort det möjligt att samla in kvalitativ information om de specifika omständigheterna kring bedrägerier, inklusive metoder, skador och påverkan på offren.

För att komplettera intervjuerna har enkäter använts för att få en bredare överblick av förekomsten av bedrägerier inom populationen. Genom enkäterna har forskarna kunnat samla in kvantitativ information om antalet rapporterade bedrägerier och förekomsten av bedrägerioffer. Båda variablerna har tidigare använts i empiriska studier som mått för att se om de är mätbara (Hoffmann och Birnbrich 2012). Detta ger en mer omfattande bild av förekomsten och omfattningen av bedrägerier inom studiepopulationen. Denna integrerade metodik gör det möjligt att analysera sambandet mellan den oberoende variabeln och de beroende variablerna på ett mer holistiskt sätt.

3.10 Studiens kvalitet

Studiens kvalitet mäts utifrån två kvalitetsmått, reliabilitet och validitet. De olika kvalitetsmåten presenteras nedan.

3.11 Validitet

Validitet kan definieras som ett mätinstrument som indikerar på vilken mån en studie mäter det den faktiskt har för avsikt att mäta, det vill säga forskning måttet som tillämpats och riktigheten av analysen (Olsson och Sörensen 2021). En hög validitet kan enbart anses som hög om man mätt det fenomenet man hade avsikt att mäta (Andersen 1994). Validitet kan delas upp i två olika kategorier, intern validitet och extern validitet (LeCompte och Goetz 1982).

3.11.1 Intern validitet

Intern validitet definierar hur välgrundad en studie är och i vilken utsträckning det verkligen mäter undersökningen, det vill säga resultatets giltighet och sanning (Olsson och Sörensen 2021; Jacobsen 2002). Denna studie kan anses inneha en hög intern validitet eftersom resultatet kan påvisa att studien avsiktligt mätt de observerbara skeendet (Olsson och Sörensen 2021). Detta grundar sig på att det avsiktligt mätt undersökningens syfte och besvarar hur bankerna arbetar med sina strategier vid riskhantering av bedrägerier och hur bankerna gått tillväga för att skydda deras intressenter.

Intervjufrågorna och enkätfrågorna utformades utifrån den genomförda operationaliseringen (se avsnitt 3.9) i grund för de viktiga variabler som mäts genom tidigare studier inom forskningsområdet, vilket ökar frågornas relevans. De tre storbankerna inleddes med en kvalitativ forskningsmetod som skulle ske i form av intervju på plats eller digitalt alternativt telefonintervju med lämpliga representanter från respektive storbank i Sverige besvara forskningsfrågorna. Dock motiverade bankerna att på grund av bristande tid föredrog de att svara på våra intervjufrågor via e-mail. Detta innebär att vi inte hade personlig kontakt med våra intervjupersoner från de tre bankerna och den strukturerade intervjun genomfördes istället via mailintervju och fick svara på de frågor som efterfrågades, vilket ökar den interna validitet.

En kvantitativ forskningsmetod tillämpades också i form av enkätfrågor. För att säkerställa att enkäten mäter det som undersöks, genomfördes två pilotstudier. Under pilotstudien undersöktes och testades enkätens frågor och svarsalternativ för att bedöma om de var tydliga och relevanta för forskningsämnet. Författarna fick en översikt över hur respondenterna tolkat frågorna och hur datainsamlingen fungerade. Efter kritik från respondenterna kunde

förbättringar ske på efterhand innan fullständiga frågor utformades för enkäten, vilket därmed stärker den interna validiteten. Vidare skickades det 1354 enkäter till den avsedda målgruppen som var bankkunder med ett svenskt bankkonto för att få en objektiv bedömning, vilket ökar intersubjektiviteten i studien. Intersubjektivitet förklaras som ju fler personer som är överens om något desto mer riktighet och en faktiskt sanning kan uppnås (Jacobsen 2002). Därmed anses det att studien har en hög intern validitet eftersom forskarna mätt det som avsiktligt skulle mätas avseende studiens syfte.

3.11.2 Extern validitet

Den externa validiteten definierar huruvida en studies forskning kan anses generaliserbar och överförbar för exempelvis relevanta grupper, företag eller miljöer (LeCompte och Goetz 1982). Vidare visar det sig om hur användbart forskningsresultatet var och om det kan återges i andra sammanhang (LeCompte och Goetz 1982; Jacobsen 2002). I denna studie gjordes en mätning på tre av Sveriges största storbanker varav de befintliga 123 storbankerna som fanns (Svenska bankföreningen 2023b). Därmed hade studien en avgränsning till de tre svenska storbanker, med hjälp av den kvantitativa och kvalitativa datan som skulle visa på hur bankerna arbetar med att utveckla och implementera strategier vid riskhantering av bedrägerier (Saunders et al. 2016). Det upplevdes att det var för få granskade svenska banker och studiens externa validitet kan inte bedömas som representativ och hög, på grund av att det inte var tillräckligt många banker som undersöktes och därav kunde det inte generalisera hela banksektorn.

3.12 Reliabilitet

Reliabilitet definieras som ett mätinstrument som behandlar tillförlitlighet och pålitlighet för forskningen. Vid en upprepad undersökning genom test-retest skulle studien i sin tur ge upphov till en replikerad undersökning (Olsson och Sörensen 2021). En hög reliabilitet kan anses som hög om undersökningen baseras på pålitlig fakta som man observerat utifrån (Andersen 1994). Reliabilitet kan delas upp i två olika kategorier, intern reliabilitet och extern reliabilitet (LeCompte och Goetz 1982).

3.12.1 Intern reliabilitet

Intern reliabilitet definieras som hur flera forskare kommer överens vid tolkandet av observationer i en undersökning (Olsson och Sörensen 2021; LeCompte och Goetz 1982; Bryman och Bell 2017). I denna studie medverkade de tre respondenterna från banken i en kvalitativ forskningsmetod och besvarade på studiens strukturerade frågor i form av mailintervju. De tre bankanställda svarade på studiens frågor utifrån den kunskap som delgetts av banken och hänvisade till bankens hemsida för att stärka deras svar på frågor. En kvantitativ forskningsmetod tillämpades också med 257 medverkande bankkunder som besvarade på enkätfrågorna som tidigare nämnt. Forskarna använde sig av korta och koncisa frågor för att erhålla forskningens pålitlighet och tillförlitlighet (Bryman och Bell 2017). Studiens datainsamling och fakta som redovisats har inhämtats i sin primära och deskriptiva ursprunglighet. Vid genomförandet av denna studie har data således inte manipulerats eller modifierats på något vis. För att få en hög reliabilitet bör all information, fakta och datainsamling vara pålitligt (Bryman och Bell 2017).

Vidare finns begreppet interbedömarreliabilitet som innebär om en annan forskare skulle mäta om denna undersökning med likadan insamlad data skulle forskaren få samma resultat som i sin tur visar på en interbedömarreliabilitet (Olsson och Sörensen 2021; Bryman och Bell 2017). Studiens innehåll som tillämpats under studiens gång består av offentliga källor med inslag av svenska banker och svenska myndigheter samt teoretiska böcker som finns tillgängliga för allmänheten.. Samma underlag kommer att finnas om man gör denna undersökning om, vilket i sin tur ger upphov till re-test och det kan förklara studiens tillförlighet. Koncentrationen har legat på genomförandet och tolkningen av den insamlade datan som sedan bearbetats gemensamt av författarna, och det kan säkerställas om att inga olikartade tolkningar gjorts eftersom all data har hämtats i sin ursprungliga form, därmed kan den interna reliabiliteten betraktas som hög i denna studie.

3.12.2 Extern reliabilitet

Extern reliabilitet definieras som att upprepning av en studie med samma förhållning och tillvägagångssätt kan replikera samma resultat (Olsson och Sörensen 2021; LeCompte och Goetz 1982; Bryman och Bell 2017). Författarna menar dock att risken med denna studie kan vara att framtida inskränkningar kan leda till förändringar inom exempelvis samhället, utbildning, kunskap och även digitalisering. Bryman och Bell (2017) menar att försöka hindra en social miljö som modifieras över tid kan vara svårt och omöjlig i en kvalitativ

forskningsmetod, vilket förutsätter studiens externa reliabilitet för hot. Detta påvisar att studien inte kan replikera vid ett test-retest, eftersom områden som blivit undersökta inte kan replikera med samma resultat och förblir därmed vaga. Därav förblir denna studiens externa reliabilitet låg

3.13 Etiskt förhållningssätt

Vetenskapsrådet (2002) menar att forskning har lett till att det givit en betydande roll för samhällsutvecklingen. Forskningen kan fortsätta drivas fram med hjälp av de utformade forskningskraven som blivit upprättade av samhället i synnerhet att frågor ställs i kvalitet och relevanta frågor (ibid.). Forskningen genomfördes med olika forskningsmetoder som krävdes prövning och övervägande om det utförts med god etik och förhållningssätt genom etiska krav (ibid.). De fyra huvudsakliga etiska kraven nämns som informationskravet, samtyckeskravet, konfidentiellkravet och nyttjandekravet (ibid.).

Informationskravet kan omfattas som att forskaren har en skyldighet att informera samtliga deltagare om forskningens syfte och vilka villkor som gäller, och även upplysa att deltagandet är frivilligt samt har all rätt att avbryta medverkan Vetenskapsrådet (2002). Forskarna utformade ett informationsbrev för både enkätundersökningen och intervjuer, i syfte om att säkerställa att respondenterna som fått ett utskick av enkätundersökningen fått ta del av informationsbrevet och att det främst är frivilligt att välja att medverka. Informationskravet hör även samman med det andra kravet som är samtyckeskravet (ibid.).

Samtyckeskravet kan beskrivas som deltagarnas rätt att delta i forskningen och att forskarna ska säkerställa inhämtande samtycke av respondenter Vetenskapsrådet (2002). En samtyckesblankett skickades ut i förfrågan om respondentens samtycke till deltagande i studien. Tillsammans med samtyckesblanketten skickades det information om vad forskningen handlar om och forskningens syfte samt frågor som skulle ställas till respondenten. Respondenten fick även möjligheten att få en inblick i vilka frågor som skulle ställas under intervjun. Utöver samtyckesblanketten förekom information om hur den insamlade datan kommer att användas samt hur respondenternas konfidentialitet upprätthålls.

Konfidentialitetskravet innebär att respondenternas deltagande och integritet samt personuppgifter skyddas och delas inte med obehöriga (Vetenskapsrådet 2002). Deltagarna har i denna forskning antecknat och lagrat insamlade data samt avrapporterat till handledaren

för att säkerställa att obehöriga inte skall ha åtkomst åt känsliga uppgifter. Forskningen ska förhålla sig till respondenter som väljer att vara anonym eller vill avbryta sin medverkan (ibid.). Bryman och Bell (2017) menar att en respondent som föredrar att vara anonym har anledningar till att vara anonym. Samtidigt kan forskaren samla in fler ärliga svar vid en anonym respondent (ibid.). Det kan handla om att respondenten anser att det finns risker med att svara på särskilda frågor. Risker kan exempelvis vara att de inte vill eller kan utge information som betraktas som känslig åtkomst, bland annat intern policy eller externa konkurrenter (ibid.). Forskningen har strikt förhållit sig till respondenternas rättigheter och samtycke. Forskarna respekterar respondenterna likaså sekretess och GDPR-lag som behandlas konfidentiellt.

Nyttjanderättskraven innebär att insamlade uppgifter som avser enskilda personer enbart är för forskningsändamål och får inte användas eller förekomma i annat bruk om inte utlåning till andra forskare eller tvingande av donering (Vetenskapsrådet 2002). Forskningens insamlade information och data behandlas konfidentiellt och enbart för forskningsändamål, i syfte att undersöka bedrägerier inom svenska banker (ibid.).

3.14 Metodkritik

En kvalitativ och kvantitativ forskningsstrategi har implementerats för att få fram ett sakligt och exakt resultat som bearbetats genom enkäter och intervjuer (Denscombe 2018). En rättvis argumentation för studien skulle vara att inkludera flera svenska banker i urvalsprocessen istället för att bara fokusera på svenska storbanker. Genom att endast studera storbanker kan det finnas en risk för misstolkat resultat och bristande generaliserbarhet. Vid inkludering av fler banker skulle det visa på en mer heltäckande bild av hur olika banker arbetar för att motverka bedrägeri aktiviteter och hur bankerna arbetar med att hålla sina intressenter trygga. Vid intervjuer av fler än tre banker skulle man kunna identifiera mönster och trender som kan vara unika för varje enskild bank eller som kan vara gemensamma för hela branschen. Det skulle vara av stor vikt att få en tydlig bild av hur varje bank har hanterat riskhanteringen av bedrägerier och hur deras strategier och metoder skiljer sig åt.

Forskningen hade de tre storbankerna som gemensam utgångspunkt och valde att inte ta andra svenska banker till beaktning med hänsyn till bristande tid. Dock visade det att majoriteten av bankkunderna hade alternativet "annan" bank, vilket innebar en svårighet att identifiera vilken bank respondenterna hade. I denna studie undersöktes endast 3 av 123

samtliga banker och majoriteten som svarade annat kan vara samhörig med de resterande 120 bankerna (Svensk Bankföreningen 2023b). Om det hade inkluderats flera svenska banker hade det varit möjligt att mäta och jämföra de svenska bankerna. Det skulle även kunnat konstateras i hur bankernas tillvägagångssätt liknar och skildrar sig för att dra mer allmängiltiga slutsatser om banksektorns förebyggande åtgärder mot bedrägerier. Detta skulle ge en bredare och mer representativ bild av banksektorn som helhet.

Vidare kan metoden för datainsamling, genom att använda enkätundersökningar på sociala medier, innebära vissa begränsningar och leda till svagheter i studien. Genom att förlita sig enbart på denna metod kan det finnas ett bortfall av information från personer som inte är aktiva på sociala medier eller som inte har tillgång till dem. Det kan skapa en snedvriden bild av bankkunders synpunkter och strategier när det gäller bedrägerier. För att minimera detta bortfall och få en mer heltäckande bild skulle det vara fördelaktigt att använda en annan variant av plattform.

3.15 Källkritik

För att säkerställa att studiens resultat är trovärdiga och baserade på tillförlitlig information har fyra olika kriterier för källkritik använts (Thurén 2013).

Äkthet: Det första kriteriet handlar om att bedöma källans äkthet (Thurén 2013). Forskarna har undersökt om källan verkligen utmärker sig för det den utger sig att vara, det vill säga om den är en originalkälla eller en kopia. Vid granskning av källans ursprung och verifiering av dess äkthet har det säkerställts att den använda informationen är baserad på autentiska och pålitliga källor. Forskarna har använt myndigheter och organisationer som ständigt granskas innan de publiceras. Tillämpning av vetenskapliga artiklar som är markerade som "peer reviewed" var även viktigt i denna studie eftersom dessa artiklar granskas av andra forskare innan de publiceras (ibid.).

Tid: Det andra kriteriet är att bedöma källans tidsperspektiv (Thurén 2013). Forskarna har undersökt upprättandet och tidpunkten av källorna, innan applicering och användning på denna forskning, till grund av att bedöma källans relevans för studiens syfte. En användning av aktuella och uppdaterade källor till så nära nutid, har säkerställts för att informationen ska vara relevant för det studerade området och att den återspeglar den senaste forskningen och utvecklingen inom ämnet.

Beroende: Det tredje kriteriet handlar om att bedöma källans beroende (Thurén 2013). Forskarna har undersökt om källan är fristående eller om den är beroende av eller bygger på andra källor. En granskning av referenser och källhänvisningar har bedömts om källans trovärdighet och tillförlitlighet baserat på dess koppling till andra officiella källor inom banksektorn. Exempelvis har forskarna granskat de vetenskapliga artiklarna som baserats på tidigare forskning och analyserat om de är trovärdiga studier som de baserade sig på.

Tendens: Det fjärde kriteriet bedömer eventuella värderingar eller tendenser i informationen som källan tillhandahåller (Thurén 2013). Forskarna har varit medvetna om att identifiera och analysera eventuella värderingar, partiskhet eller subjektivitet i källorna. Genom att vara kritiska och objektiva har det säkerställts att de använda källorna inte manipulerats eller förvrängt studiens resultat och slutsatser.

En tillämpning av dessa fyra kriterier för källkritik och studiens källor har bedömts och granskats. Detta har tillfört att säkerställa att studiens data är trovärdiga och grundade på äkta källor som är tidstroga, oberoende och fria från värderingar eller tendenser.

4. Empirisk analys

I detta inledande kapitlet presenteras det sammanställda resultatet för empiri. Det inleds med hur bedrägeri präglat sig inom de tre största bankerna i Sverige och formats samt hur bankerna arbetat med att motverka bedrägerier genom strategier och effektiv riskhantering för att hämma bedrägeribrotten och skydda dess intressenter. Analysen kommer att genomföras utifrån resultatet av datainsamlingen som ligger till grund för denna studien. Vidare kommer tabeller och diagram redovisas baserat på studiens variabler. Slutligen kommer det att förklaras hur bankerna uppmanar sina intressenter att vara aktsamma om bedrägerier.

4.1 Strukturerade intervjuer

4.1.1 Bank A

En mailintervju ägde rum den 13 april 2023 med en bankanställd från Bank A.

Respondent 1 från Bank A förblir anonym i denna forskning. Respondent 1 betonar att social manipulation är det vanligaste sättet som bedragare använder för att utföra bedrägeri mot Bank A och dess kunder. Respondent 1 berättar även att för att motverka bedrägerier har Bank A vidtagit flera åtgärder. Banken har implementerat en rad tekniska lösningar för att skydda kunderna, exempelvis kryptering av data, tvåfaktorsautentisering och övervakning av transaktionsmönster. Respondent 1 förmedlar även att de har en rad metoder som de genomgår dagligen som de nämner som information, medvetenhet, olika säkerhetslösningar, beloppsgränser och monitorering. Vidare nämner Bank A att de har samarbeten med andra myndigheter och polisen för att förebygga denna risk.

Respondent 1 betonar att bedragare är mest nyfikna på personuppgifter och bankinformation som redan finns tillgängliga online. För att skydda sig själv som kund mot bedrägeri rekommenderar Bank A att bankkunderna aldrig lämnar ut koder eller signerar transaktioner med sin säkerhetslösning och att de aldrig laddar ner och installerar fjärrstyrningsprogram eller andra varor på sin dator eller telefon. Respondent 1 från Bank A tyder på att de har sett en ökning av bedrägeri under de senaste åren, vilket respondenten tror beror på ett stort

samhällsproblem som visar sig i all brottslig verksamhet och är svår att stoppa på grund av den ökade digitaliseringen.

Vidare påpekar respondent 1 att om en kund utsätts för bedrägeri vidtar Bank A åtgärder som att stoppa pågående bedrägeriförsök, säkra medel genom att kontakta mottagande bank och försöka återfå medel. Kunder kan rapportera misstänkt bedrägeri till Bank A genom att ringa det telefonnummer som finns angivet på hemsidan. Respondent 1 gav inga särskilda varningar eller råd för att undvika att utsättas för bedrägeri. Respondent 1 belyser att för en bättre förståelse och förebyggelse av bedrägeri utbildar Bank A sina kundtjänstmedarbetare ständigt med olika utbildningsplaner för att kunna identifiera och agera vid finansiell kriminalitet, bedrägerier, penningtvätt och sanktionsbrott. Utbildningen kan omfatta allt från att lära ut säkerhetsprotokoll till att ge personalen övningar och simuleringar av bedrägeri scenarier för att öka deras medvetenhet och förmåga att hantera sådana situationer. Respondent 1 fick frågan om vilken målgrupp som blivit utsatt men angav inget svar på vilken målgrupp som utsätts mest för bedrägerier inom banken, men hänvisade till en annan rapport, men länkade inte till någon specifik rapport.

“... läs gärna polisrapport om bedrägerier som är väldigt utförlig och ger allehanda statistik för bedrägerier i Sverige om vilka åldrar som utsatts” - Respondent 1 från Bank A

4.1.2 Bank B

En mailintervju ägde rum den 13 april 2023 med en bankanställd från Bank B.

Respondent 2 från Bank B förblir anonym i denna forskning. Respondent 2 betonar det som att det handlar om att kriminella försöker luras för att göra vinster på andras bekostnad. Bedrägeri förekommer i olika former och oftast sker det genom att bedragare försöker att lura bankkunder att använda sitt BankID för att komma åt deras konton. Det mest förekommande bedrägeri försöket är att bedragarna utger sig för att vara för en bank, myndighet eller annan känd trovärdig part. Respondent 2 menar på att sådana brottsliga handlingar tas på fullaste allvar och de arbetar ständigt för att motverka bedrägerier. Bank B medger att antalet bedrägerier har gått i vågor, men upplever att under de senaste åren har de visat en markant ökning, även under år 2022. Dessa grunder har lett till att man arbetar förebyggande med sina kunder för att informera dem om bedrägeri och om hur de kan skydda sig. En stor vikt av

inom arbetet går också ut på att övervaka bland annat beteenden, avvikande transaktioner eller ser misstänkta ut.

“Vi ser allvarligt på alla typer av bedrägerier och bedrägeriförsök och gör vårt yttersta för att stoppa den här typen av brottslighet. Viktiga delar i detta arbete är att övervaka och varna när vi ser transaktioner eller beteenden som avviker eller ser misstänkta ut, samt att jobba förebyggande med att informera våra kunder om risken för bedrägerier och hur man kan skydda sig”. - Respondent 2 från Bank B

Respondent 2 förmedlar att de ständigt informerar sina kunder om hur de kan skydda sig. Bank B betonar även att man lever i en föränderlig värld och att kriminella ständigt letar efter nya metoder för att bedra både bank och kunder, på dessa grunder läggs stora resurser ned för att förbättra Bank B rutiner, processer och även system. Vidare nämner Respondent 1 att de genomför bakgrundskontroller och utbildningar av medarbetare för att minimera risken för att anställa personer som är inblandade i brottslighet eller har en hög risk för att bli det.

“Vi jobbar också kontinuerligt med att informera våra kunder om olika typer av bedrägerier och hur man som kund kan skydda sig, och deltar till exempel i den bankgemensamma kampanjen Svårlurad som lanserades i februari för att förhindra telefonbedrägerier”. - Respondent 2 från Bank B

Bank B menar på att de investerar i ny kompetens och teknik samtidigt som de har samarbeten med polis, svenska myndigheter och andra banker för att kunna motverka bedrägerier på alla plan. Det allra viktigaste rådet som Bank B har är att tipsa sina kunder om att aldrig lämna ut koder och aldrig starta BankID på uppmaning av någon annan, om såvida kunden inte själv ringt in till Bank B. Respondent 2 förmedlar att om bankkunden blivit utsatt för ett bedrägeri eller misstänker att man blivit det så bör man ringa banken omedelbart, spärra BankID och polisanmäla händelsen.

4.1.3 Bank C

En mailintervju ägde rum den 15 april 2023 med en bankanställd från Bank C.

Respondent 3 från Bank C förblir anonym i denna forskning. Respondent 3 betonar att det föreligger flera varianter av bedrägerier som bedragare nyttjar för att eftersträva kundernas

konton och personliga uppgifter. Det frekventa utförandet som bedragare använder är att ringa kunderna och utge sig för att vara banken eller en annan myndighet, och begära att kunden identifierar sig med BankID eller säkerhetsdosa. Respondent 3 beskrev även andra vanliga varianter av bedrägeri metoder som nämndes som phishing, investeringsbedrägerier och skimning. Vidare nämner Respondent 3 att bedrägerier förekommer allra mest på digitala plattformar och utförs mest via BankID och Swish.

“Det finns flera typer av bedrägerier, de bedragarna vill är att komma åt kundens konto. Bedragarna ringer kunderna och framstår som banken eller annan offentlig myndighet och ber kunderna att identifiera sig med BankID eller säkerhetsdosa. Det finns andra typer bedrägeri som phishing, investeringsbedrägerier, skimning och andra bedrägerier som sker på digitala plattformar ”. - Respondent 3 från Bank C

För att skydda kunderna mot bedrägeri nämner respondenten att Bank C strävar efter att stoppa transaktioner som ser annorlunda ut samt att kontakta kunden och dubbelkolla att de är medvetna om transaktionen om den anses vara alltför hög eller ovanlig. Banken påminner även sina kunder att inte ge ut sina säkerhetskoder eller vanligtvis använda BankID när någon ber dem att göra det. Det är viktigt att skydda kundernas identitet och tillgångar för att de ska känna sig trygga. Bank C uppmanar därav kunderna att vara uppmärksamma och att inte godkänna transaktioner som verkar misstänkta. Vidare förklarar respondent 3 att bedragare vanligtvis begär om kundernas ID-handlingar och tillgångar, och att det är viktigt för kunderna att vara uppmärksamma på att skydda sin personliga bankinformation. Respondent 3 tyder på att om kunderna upplever något misstänkt på sina konton kan de alltid kontakta banken för att analysera situationen.

Respondent 3 fick frågan om de sett en ökning av bedrägeri och svarar med att det senaste året 2022 har bedrägerier ökat och att de aktivt arbetar med att motverka detta problem. Om en kund har utsatts för bedrägeri ber banken, kunden att göra en polisanmälan samt kontakta banken så att kundens ID-metoder kan spärras. Banken ber också att fylla i en specifik blankett baserat på vilken variant av bedrägeri de har utsatts för. Kunderna kan också rapportera misstänkt bedrägeri till Bank C genom att ringa 0771 97 75 12.

För att undvika bedrägeri ger Respondent 3 på Bank C sina kunder råd och varningar om hur man undviker bedrägeri på sina webbplatser. Banken arbetar också aktivt med att utbilda sina

kundtjänstmedarbetare för att bättre förstå och förebygga bedrägeri. Respondent 3 uppger även att de som oftast utsätts för bedrägeri är den äldre målgruppen över 60 år inom banken.

“Vi värderar vår utbildning och kompetensutveckling av våra anställda väldigt högt. Vi anser att kunskap om risker inom banksektorn är avgörande för att kunna erbjuda en säker och pålitlig banktjänst till våra kunder. Därför är det en del av vår standardprocess att alla nyanställda genomgår en specifik utbildning om bank relaterade risker”. - Respondent 3 från Bank C

4.2 Enkät

I denna del presenteras variabler och svar från respondenterna, de vill säga bankkunder som medverkat i enkätundersökningen i tabell och diagramform. Genom att nyttja både tabeller och diagram kan det påvisa ett överskådligt sätt att presentera data från en enkätundersökning och göra det smidigare att dra slutsatser och ta beslut baserade på resultaten.

Enkätundersökningen resulterade i 257 respondenter som svarade flitigt på vad de hade för bank och vilka synpunkter de har gentemot tillhörande bank. En sammanställning framställdes i form av tabeller och diagram. Enkäten skickades ut till totalt 1354 enkäter från och med den 30 mars på sociala medier som Facebook, Instagram och Snapchat. Det resulterade i totalt 257 svar från respondenter fram till den 28 april som motsvarade 18,98 % som svarsfrekvens. Efter sammanställningen visade det sig att majoriteten av respondenterna som svarade på enkäten var inom åldern 18 till 30 år, vilket motsvarade 46,7% av samtliga svar. Majoriteten av respondenterna som motsvarar 38,9% är kund hos en annan bank än de tre valda bankerna i denna studie. Vidare visar resultatet att 26,8% respondenter är kunder hos Bank C, varav 18,7% har Bank B och 15,6% Bank A (se appendix 1).

Variabler	Svaren visas i procentform eller medelvärde	Antal	Std
Bekant av bedrägeri	Ja= 80,9% Nej= 19,1%	257	
Informerar banken om hur kunden skyddar sig av bedrägeri	Ja= 65% Nej= 35%	257	
Hur trygg känner sig kunden hos sin bank vid riskhantering av bedrägeri	3,78* <i>(1= Inte trygg 2= Lite 3= Ganska trygg 4= Trygg 5= Mycket trygg)</i>	257	1,109
Bedrägerioffer	Ja= 56% Nej= 44%	257	
Typer av bedrägeri aktivitet som kunder blivit utsatt för	Kortbedrägeri = 37% Digitala bedrägeri = 32,1% Identitetsbedrägeri = 16% Annan variant av bedrägeri = 14,8%	81	
Drabbad eller känner någon som rapporterat bedrägeri, hur hanterade banken detta	Bra= 53,5% Dåligt= 21,1% Kunden vet inte= 25,4%	114	

Tabell 1: Översikt över respondenternas svar från enkäten

Enligt enkätundersökningen som genomfördes kunde det visas att majoriteten av samtliga kunder var bekanta av bedrägerier som motsvarade 80,9% och att 19,1% inte kände sig bekanta av bedrägeri (se tabell 1). Detta innebär att alla tre banker informerat sina respektive kunder och framfört om hur de kan skydda sig mot bedrägeri, men inte lyckats helt. Detta grundar sig på ett förenligt resultat där 35%, en fjärdedel av respondenterna, svarade att de

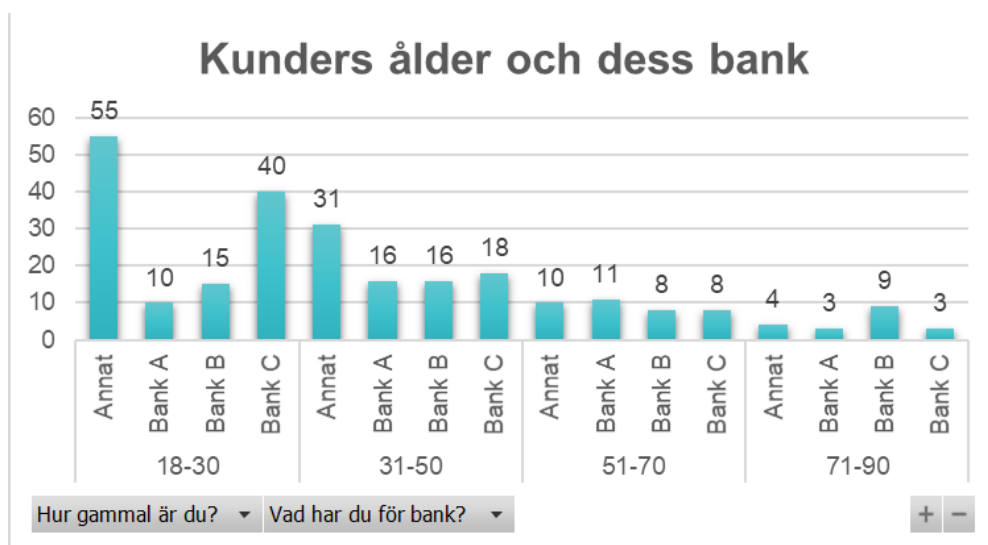
inte fått ta del av information om hur man som kund bör skydda sig mot bedrägeri. Det positiva var att 65%, tre fjärdedelar svarade på att de fått ta del av information om hur det kan skydda sig mot bedrägeri. Dock svarade respondenterna på att de inte blivit informerade av sina banker om hur det kan skydda sig mot bedrägeri med en procentenhet på 35%, som nästan motsvarar en fjärdedel.

Vidare visar kunderna på ett medelvärde om 3.78 i samband med hur trygga de är gentemot sin bank. Siffran är relativt positiv i förhållande till intervallskalan, då den är närmare 5 på skalan som motsvarar mycket trygg i banken kunden valt. Analysen av enkätundersökningen tyder på att intressentens, det vill säga bankkunderna, hade en relativt god trygghet i relation till sina banker. Bankkundernas trygghet kan återspeglas i Appendix 2, majoriteterna av respondenterna känner sig väldigt trygga i den bank som de valt, detta motsvarade 36,2% av de som svarade. Totalt var det 257 respondenter som besvarade denna fråga. Dessutom är endast en liten andel av respondenterna 4,3% som inte känner sig trygga alls med sin bank, vilket kan ses som en potentiell oro för banken för att behålla och förbättra relationen med denna intressentgrupp.

Det skapar stora risker för bankernas värde på marknaden, eftersom lite mer än hälften av bankkunderna har varit utsatta för något slags bedrägeriförsök, där bedragare påstått sig vara från en myndighet, bank eller vd, alternativt trovärdig part. Tabellen visar att 81 bankkunder av 257 blivit drabbade för olika typer av bedrägerier. Majoriteten av de 81 bankkunderna var 30 bankkunder som svarade på att de blivit utsatta för kortbedrägeri, som visade sig vara den vanligaste typen av bedrägeri. Vidare var det 26 bankkunder som blivit utsatta för det näst största bedrägeri aktiviteten, vilket var digitalt bedrägeri, näst sista var det 13 bankkunder på identitetsbedrägeri. Slutligen var det 12 bankkunder som svarade att de blivit utsatta för annan bedrägeri aktivitet.

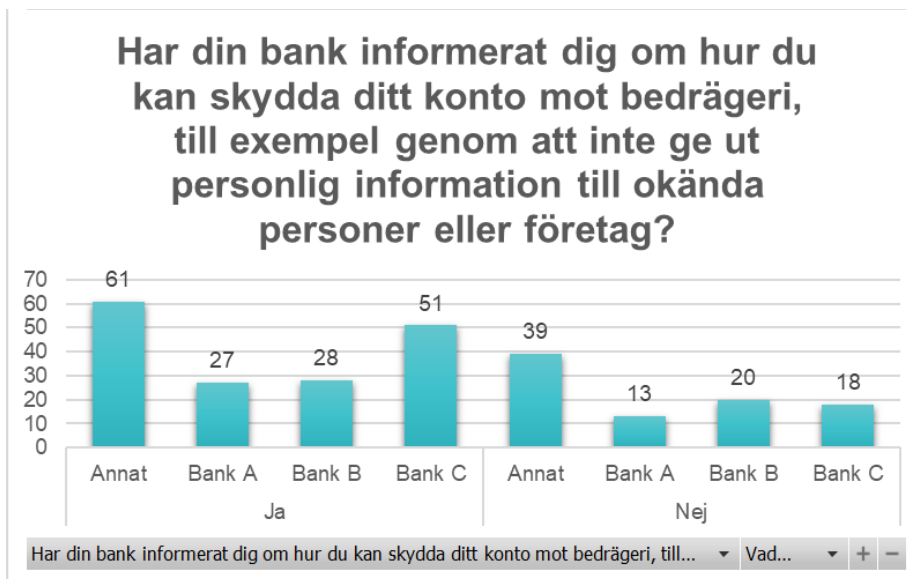
Avslutningsvis var det av forskarnas intresse att ta reda på hur bankkunder upplevt själva eller känner till någons upplevelse vid rapportering av bedrägeri aktivitet och om banken lyckats med att arbeta med sin riskhantering av bedrägeri på ett effektivt tillvägagångssätt. Det visade sig att 114 fall har antingen själva blivit utsatta för bedrägeri eller känner någon som blivit utsatt för det. Rapporten till bankerna resulterade i 61 bankkunder som fick en bra upplevelse av banken och 24 svarade dåligt. Slutligen var det 29 bankkunder som inte visste hur rapportering gick till.

Denna studie fokuserar på målgruppen bankkunder, men betraktar även ålder och vilken bank respondenterna tillhör som viktiga faktorer för att kunna analysera och koppla samman de beroende och oberoende variablerna *riskhantering*, *bedrägeri* och *bedrägerioffer*, som blivit utsatta för bedrägeri. I den presenterade tabellen nedan visas uppdelning av åldersgrupper med fyra olika val av banker. Det är viktigt att notera att denna studie fokuserar på dessa tre banker och inte tar hänsyn till de respondenter som tillhör annan bank.



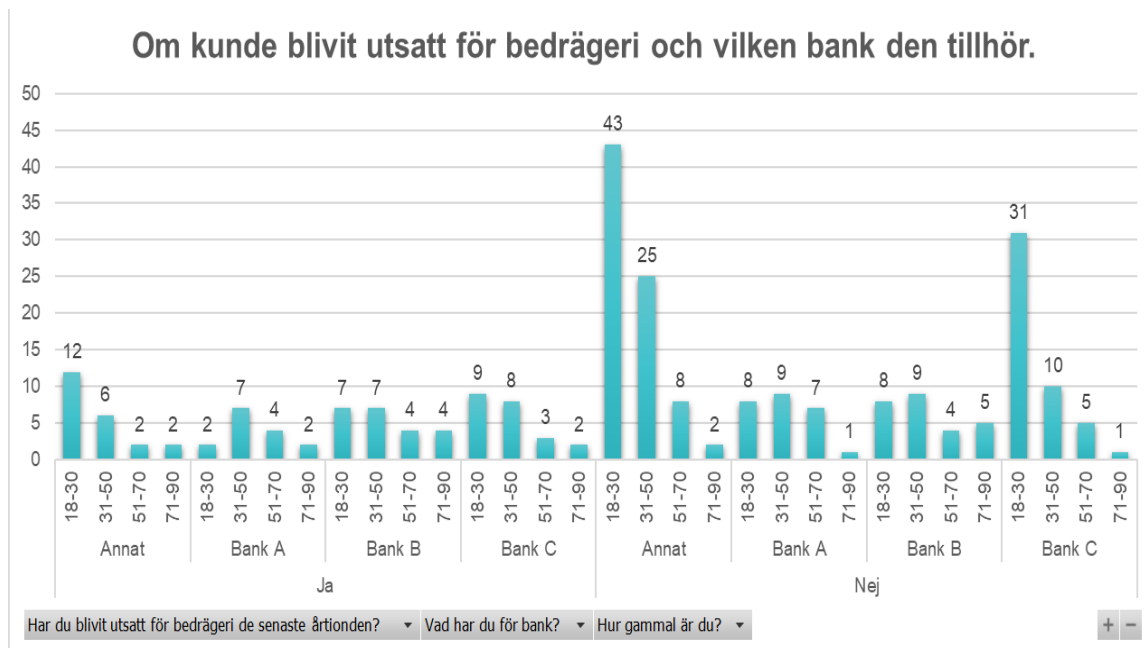
Tabell 2: Kundens ålder och banktillförlighet

I nedan presenterade tabell visas en tydlig skillnad vid hur väl bankerna har informerat sina kunder om bedrägerier och hur man kan skydda sig mot dem. Statistiken visar att majoriteten av respondenterna, det vill säga 167 respondenter som har besvarat enkäten, har mottagit information från sin bank om hur de kan skydda sig mot bedrägeriförsök. Vidare visar statistiken från undersökningen att 90 bankkunder känner att de inte har fått tillräcklig information från sina banker för att vara vaksamma mot bedrägeriförsök från bedragare som utger sig för att vara från ett företag eller myndighet. Detta tyder på att bankerna har vidtagit åtgärder för att informera och utbilda sina anställda för att vägleda sina kunder om riskerna med bedrägerier och hur man kan undvika att bli lurad.



Tabell 3: Tyder på om bankerna informerat kunderna om bedrägeri

I den presenterade tabellen nedan observeras en statistik över kundernas ålder och deras banktillhörighet. Denna statistik har sedan kopplats till om bankkunderna har blivit utsatta för bedrägeri. Diagrammet på vänster sida visar att kunderna har blivit utsatta för bedrägeri, medan diagrammet på höger sida visar att de inte har blivit det. Totalt sett svarade 81 deltagare i enkäten att de hade blivit utsatta, medan 176 deltagare angav att de inte hade blivit det. Vidare utifrån den presenterade statistiken från tabell 4 visas att Bank B och Bank C hade lika antal utsatta kunder bland de 81 respondenterna. Det vill säga, varje bank hade 22 kunder som angav att de hade blivit utsatta för bedrägeri enligt enkäten. Däremot hade Bank A det lägsta antalet utsatta kunder bland de respondenter som deltog i enkäten, endast 15 personer, detta kan indikera att Bank A har bättre förebyggande åtgärder och strategier vid riskhantering av bedrägerier för att skydda sina intressenter.



Tabell 4: Vilken ålder som är vanlig för bedrägeriutsättning för varje bank

I den presterade tabellen nedan kan man observera en statistik över rapporterade misstänkta bedrägeriförsök. Statistiken på vänster sida visar på hur många som har anmält ett bedrägeriförsök till sin bank och på höger sida visar det hur många som inte blivit utsatta av någon variant av bedrägeriförsök. Totalt svarade 114 deltagare i enkäten att de själva eller känner någon som rapporterat bedrägeriförsök till banken, medan 143 deltagare angav att de inte varit med eller känt någon som rapporterat bedrägeriförsök.



Tabell 5: Antal rapporteringar av bedrägeri till banken

5. Analys och diskussion

I detta kapitel kommer det att redogöras en samlingsanalys för de tre svenska storbankerna, som i denna studie benämns som Bank A, Bank B och Bank C. Det kommer att redovisas om hur bankerna arbetar för att motverka bedrägeri genom effektiv riskhantering. Därmed har det teoretiska referensramverket varit en central utgångspunkt för forskningen som kunnat ge en helhetssyn på hur de tre svenska storbankerna står till svars för att ständigt hålla sina intressenter i en trygghetszon och hur intressenterna interagerat. Med detta kommer analysen också undersöka variabler och identifiera mönster i huvudsyfte för att hitta ett samband. Avslutningsvis kommer det att sammanställas med en diskussion om bankernas riskhantering och motverkande av bedrägeri kopplat till kundens trygghet.

5.1 Analys av bank

5.1.1 Bankernas riskhantering

Analysen tyder på att alla tre banker arbetar med att utveckla sina strategier och riskhanteringen av de ständigt modifierade bedrägerierna, för att stärka allmänhetens säkerhet och välfärd. Utifrån intervjuerna kunde en kartläggning visa att alla tre banker; Bank A, Bank B och Bank C arbetar ständigt med att utveckla sina processer och vidtar åtgärder för att hantera risker på ett icke oroväckande tillvägagångssätt. De tre bankerna tillämpar en kombination av dagliga rutiner som exempelvis information, medvetenhet, olika säkerhetslösningar, beloppsgränser och monitorering för att skydda sina kunder från bedrägeri. Vidare betonar respondenterna från bankerna vikten av att utbilda sina medarbetare på banken som utgör en stor roll för att identifiera och ingripa vid finansiella risker, kriminalitet, bedrägerier, penningtvätt och sanktionsbrott.

Enligt respondenternas svar av intervjuerna, tyder det att en ökning av antal bedrägerier har förekommit under de senaste åren och att bankerna arbetar ständigt med att utveckla sina processer och investera i teknik för att förbättra sitt skydd. Bedrägerier klassificeras som en variant av operativ risk som bankerna står inför dagligen. Operativ risk är risken för förlust som förekommer från avsaknad eller fel på interna utvecklingar, anställda, system eller externa händelser, inklusive bedrägerier (Birindelli och Ferretti 2017). Bankerna måste därav

ta itu med operativa risker som bedrägerier och använda sig av de strategier och bearbetning för att hantera riskerna på ett effektivt sätt (ibid.). Genom att utveckla och effektivisera sina strategier och investera i teknik för att motverka bedrägerier med samarbeten genom polis, myndigheter och andra banker. Kan Bank A,B och C reducera på operativa risker och försvara sig mot förluster som orsakats av bedrägerier genom att hantera (Casu et al. 2015).

Intervjuerna med de tre olika respondenterna från de tre svenska storbankerna har både likheter och skillnader när de kommer till deras arbetssätt att motverka bedrägerier. Utifrån intervjuerna visar likheterna mellan de tre bankerna att de förespråkar och uppger bedrägeri aktiviteter som en stor risk för verksamheten och att de utformar effektiva riskhanteringar av bedrägeri som tas på fullaste allvar av bankerna. Bankerna betonar vikten av att skydda kundernas information och uppmanar om hur man kan undvika bedrägeri, som exempelvis att inte lämna ut sina koder eller installera fjärrstyrningsprogram. Forskarna ansåg att Bank A nämnde en rad viktiga strategier för att motverka bedrägeri och dessa var bland annat tekniska lösningar; exempelvis kryptering av data, tvåfaktorsautentisering och övervakning av transaktionsmönster. Dessa strategier utgör en stor säkerhet på de digitala plattformarna och kan leda till en effektiv riskhantering av bedrägeri (Parviainen 2017). I en tidigare empirisk forskning nämner Desai (2020) att en effektiv riskhantering och hållbara strategier leder till en lyckad bedrägeribekämpning.

Mangala och Soni (2023) förmedlar att välutbildade anställda inom banken kan förebygga riskhantering av bedrägerier på ett effektivt sätt. Alla tre banker arbetar proaktivt genom att utbilda sina anställda och övervaka avvikande transaktioner. Alla tre bankerna menar att det är viktigt att vara vaksam och aktsam vid hantering av sin ekonomi digitalt och nämner att de försöker uppsöka banken omgående om kunden misstänker att de utsätts för bedrägeri. Bank A och Bank C har dock mer klargjorda redogörelser av de frekventa bedrägerier som förekommer inom deras bank, medan Bank B är mer inställd på hur kunden kan skydda sig mot bedrägerierna generellt.

5.2 Analys av intressent

5.2.1 Intressenternas trygghet

För att säkerställa en hållbar framtid och gynna både verksamheten och dess intressenter på lång sikt, bör en verksamhet ta hänsyn till intressenterna och deras grundläggande behov.

Detta innebär att verksamheten måste beakta intressenternas viktiga roll och fokusera på att upprätthålla en lönsamhet (Freeman, R.E. 2010). Denna variant av brist kan hanteras för att arbeta med att ta intressenternas förväntningar i beaktningen, som exempel dessa 23 bankkunder som fått en sämre kundupplevelse av misstänkt rapportering från bedrägeri samt de 81 utsatta bankkunder som råkat ut för olika typer av bedrägeri aktiviteter. Detta tyder på att bankerna inte helt visat någon ordentlig hantering för deras bankkunders rättighet och behöver arbeta mer på att fokusera på deras behov genom sina strategier som de implementerat vid riskhantering av bedrägerier.

Majoriteten av bankkunderna är medvetna om bedrägerier och att deras bank informerat dem om hur de ska skydda sig (se appendix 4). 64,8% som motsvarar 166 respondenter svarade ja, att de blivit informerade av sin bank. Medan 35,2% som motsvarar 90 respondenter svarade med att deras bank inte har informerat dem om hur de kan skydda sig för bedrägeri. Detta kan visa på ett bristande samspel mellan kund samt bank (Hoffmann och Birnbrich 2012).

Lösningen på problemet skulle kunna vara att bankverksamheterna försöker arbeta på ett förebyggande sätt där de kan återföras intressenternas förtroende och dess ifrågasättanden om lojalitet, inklusive trygghet hos banken. Enligt stakeholder-teorin är bankkunderna en viktig intressentgrupp för banken och en viktig del av dess verksamhet (Leung et al. 2019). Därför är det av stor vikt för banken att ha nöjda kunder som känner sig trygga för att upprätthålla en positiv relation med dess intressentgrupp (ibid.). Detta kan vara stor vikt av att bankerna kommunicerar med sina intressenter och utvecklar sina riskhanteringar av bedrägeri i verksamheten eftersom relativt många blivit drabbade och utsatta för bedrägeri.

5.3 Sammanställning av bank och intressenter

Analysen av de tre intervjuerna med bankerna visar sig vara tydligt där alla tre inriktar sig på säkerhet och bedrägerier som en angelägen del av deras verksamhet. För att bedrägeri försöken ska sjunka kan intressenterna, de vill säga bankkunder, även samarbeta och lyssna på hur bankerna hänvisar till att undvika bedrägerier. Respondent 3 från Bank C belyser att vaksamma kunder kan leda till att bedrägeri försöken sjunker.

Respondent 3 från Bank C ansåg att de äldre över 60 år är de som blivit utsatta mest för bedrägeri medan statistiken från enkätundersökningar visar att det var den yngre målgruppen

(se tabell 4). Forskarna hade ett antagande om att studien skulle stämma överens med svenska myndigheters information och bankernas svar om att äldre skulle vara de som blivit utsatta mest. I föreliggande studie visade det sig att den yngre målgruppen har blivit utsatt för bedrägerier, vilket inte framgår av bankerna. Resultatet av denna forskning kan dock inte generaliseras till verkligheten eftersom de äldre deltagarna var färre involverade i studien. Enligt statistiken som presenteras visar majoriteten av respondenterna i undersökningen att de tillhör en annan bank än de tre nämnda undersökta bankerna. Dessa banker som inte är i fokus för studien kan inkludera utländska banker och sparbanker samt medlemsbanker (Svenska Bankföreningen 2023b). För att upprätthålla en specifik och avgränsad studie fokuserar forskningen främst på de tre stora svenska bankaktiebolag.

Av de totalt 257 respondenter som deltog i undersökningen tillhörde 69 personer Bank C, 48 var kunder hos Bank B, 40 var kunder hos Bank A och resterande tillhörde någon annan bank. Denna fördelning ger en uppfattning om vilka av de tre storbankerna som hade flest deltagare i studien. Genom att inkludera ett tillräckligt antal respondenter från varje bank kan forskarna dra mer tillförlitliga slutsatser om hur bankinformation och de som blivit utsatta offer av bedrägeri varierar inom storbankerna (Mangala och Soni 2023).

Forskarna kan få mer detaljerad data om hur riskhanteringen av bedrägeri bör förebyggas från bankens perspektiv genom att undersöka kopplingen mellan risker i banken och bankkunder som blivit utsatta för bedrägeri inom Bank A, Bank B och Bank C. Vidare kan de visa hur bankkunder påverkas av bedrägerier och hur deras bank information och dess mönster kan spela en roll i hur trygga kunderna känner sig i sin valda bank, dessutom se vilka processer som förekommer vid bestridning av att återge de tillgångar som kunden förlorat vid bedrägeri (Hoffmann och Birnbrich 2012). Denna insikt kan sedan användas för att utveckla mer effektiva skyddsåtgärder och informera bankkunderna om de specifika riskerna som är förknippade med deras bankval (ibid.).

Den bank som lyckats leda och nå ut till sina kunder av de tre storbankerna i Sverige i denna studie är Bank C överlägsen Bank B som sämst. Statistiken från enkätundersökningen visade att de var en del som blivit utsatta eftersom deras bank inte informerat dem om bedrägerier. Det viktigt att de anställda som är välutbildade sänder ut information om bedrägerier till sina kunder. Det är också viktigt att bankkunderna får rätt information och hjälpmedel för att

kunna identifiera och skydda sig mot dessa varianter av bedrägeriförsök så att inte bedragaren kommer åt kunden (Mangala och Soni 2023).

För att förbättra situationen och minimera risken för bedrägerier bör bankerna ordningsamt reflektera över att öka sin information och utbildning till sina intressenter (Mangala och Soni 2023). Det kan innefatta att erbjuda regelbunden information om olika varianter av bedrägerier och varningssignaler att vara uppmärksam på, samt att ge konkreta råd och tips om hur man kan skydda sig själv och sina pengar. Det kan också vara användbart att erbjuda kunderna tillgång till resurser och kontaktpersoner där de kan rapportera misstänkta bedrägeriförsök och få hjälp och rådgivning vid behov (ibid.).

Genom att förbättra informationsflödet och utbildningen kring bedrägerier kan bankerna bidra till att öka kunskapen och skydda sina intressenter för att de ska känna sig trygga för sådana risker. Det är viktigt att bankerna tar ansvar för att skydda sina kunder och skapa en tryggare bankmiljö så att hanteringen av operativa risker som bedrägerier inte blir alltmer komplicerad (Casu et al. 2015).

Utifrån den genomförda enkätundersökningen framgick det att kortbedrägeri förekommer som den vanligaste varianten av bedrägeri och därefter kommer digitala bedrägerier (se tabell 1). Som tidigare nämnt, har kortbedrägerier ökat i samband med att kontantanvändningen minskat och allt fler börjar använda kort (Riksbanken 2022d). Kortbedrägeri har en stor koppling till det digitala betalningssystemet och därav kan man se att den ökande bedrägeri siffran orsakas främst av dessa digitala metoder som bedragare använder sig av (Sinha 2021)

Detta antyder att det finns variationer mellan olika banker vid frekvensen av bedrägerier som deras kunder rapporterar. Det kan vara användbart för bankerna att analysera och identifiera eventuella säkerhetsbrister eller riskområden för att förbättra sina förebyggande åtgärder och skydda sina kunder mot bedrägerier (Mangala och Soni 2023). Stakeholder-teorin är relevant för att förstå konsekvenserna av bedrägeri för intressenter och deras förtroende för en verksamhet. Enligt stakeholder-teorin anses en verksamhet ta hänsyn och tillgodose intressenternas förväntningar för att bygga förtroende och lojalitet (Freeman, R.E. 2010 s.46). I det här fallet visar statistiken att vissa intressenter har blivit utsatta för bedrägeri. Detta kan ha negativa konsekvenser för både intressenten och verksamheten i stort. När intressenter blir

offer för bedrägeri kan det påverka deras förtroende för verksamheten och dess förmåga att skydda sina intressenter. Det kan också skada företagets rykte och varumärke (Pwc 2023).

Att falla som ett offer för bedrägeri kan ha en betydande inverkan på kundernas upplevelse av trygghet och skydd inom sitt bankförhållande. Enligt den tidigare forskningen av Hoffmann och Birnbrich (2012) framhävs det att bedrägerier kan resultera i krossat förtroende och förlorat förtroende, vilket i sin tur kan skada bankens värde. När en kund blir utsatt för bedrägeri kan det skapa en känsla av sårbarhet och osäkerhet. Kunden kan börja ifrågasätta bankens säkerhetsåtgärder och deras förmåga att skydda deras ekonomiska tillgångar (ibid.). Förtroendet för bankens integritet och professionalism kan försvagas, och kunden kan förlora tillit till bankens förmåga att hantera deras transaktioner på ett säkert sätt (ibid.). Därför är det bra att bankerna ständigt analyserar och hanterar sina operativa risker, som bedrägeri på ett smidigt och effektivt sätt.

Det var 115 deltagare som anmält ett bedrägeriförsök och det framgår att majoriteten av respondenterna tillhörde en annan bank. Däremot tyder det att Bank A var en minoritet med lägst rapporteringar av bedrägeriförsök. Bedrägeriförsök kan orsaka stora skador som både bank och dess intressenter utsätts för. De anmälda bedrägeri försöken kan skapa stora förluster för kunden och banken, eftersom bankerna oftast behöver skapa ärenden vid ett bedrägeri anfall som sedan behöver utredas om bankkunden har rätt att få pengarna återbetalda (Hoffmann och Birnbrich 2012)

I tabell 1 visar det att totalt 114 deltagare utifrån föregående statistik svarade att de själva eller känner någon som rapporterat ett misstänkt bedrägeriförsök. Majoriteten visar på att 61 bankkunder svarade på att banken hade blivit väl bemötta, medan 24 svarade dåligt, och slutligen 29 som hade svarat att de inte vet. Enligt tidigare forskning belyser Hoffmann och Birnbrich (2012) menar att kommunikation är nyckeln och betonar en effektiv kommunikation ger upphov och möjlighet för banken att ha en delad förståelse för värderingar mellan sig själv som bank och dess intressenter. Bankerna kan stärka kommunikationen med sina bankkunder om säkerhetsåtgärder (ibid.). Genom att bankkunder överlämnar bättre feedback avseende misstänkt bedrägeriförsök kan det leda till förenklingsprocesser vid rapportering av bedrägerier.

Sammanställningen om bankkunder har rapporterat misstänkta ärenden har blivit väl bemötta och det påvisar att banker har förbättrat sin kommunikation men skulle kunna bli bättre. Överlämnande av feedback från bankkunderna skulle kunna användas som förebyggande för bankens värde och att banken ser efter och utvecklar sina strategier för att minska på bankkunder som upplevt att banken hanterade rapporteringen dåligt. I denna studie har det observerats att den oberoende variabeln *riskhantering* har en betydande inverkan på de beroende variablerna *bedrägeri* och *bedrägerioffer*. Genom att analysera intervjuer och enkäter har det framkommit en tydlig koppling mellan dessa variabler. Resultaten visar att effektiv riskhantering är avgörande för att minska förekomsten av bedrägeri samt antalet personer som drabbas av bedrägeri (Sinha 2021). Därigenom visar studien att en stark korrelation existerar mellan riskhantering och förekomsten av bedrägeri och dess offer.

Baserat på resultatet från intervjuerna och enkäterna framgår det att bankens förmåga att säkra kundernas förtroende och skydda deras tillgångar spelar en avgörande roll för att uppnå effektiv riskhantering av bedrägerier. Enligt Altunbas et al. (2011) är detta av stor betydelse för att skapa ett gott bank värde samt för att främja en hållbar och pålitlig banksektor. Genom att erbjuda transparenta och pålitliga tjänster samt att kommunicera effektivt med kunderna som kan klassificeras som en strategi kan banken öka deras förtroende (ibid.). När kunderna har förtroende för banken är de mer benägna att vara medvetna om potentiella risker och samarbeta med banken för att minska dem (ibid.). Detta i sin tur stärker bankens förmåga att upptäcka och motverka bedrägerier i tid, vilket minskar den ekonomiska skadan för både banken och kunderna.

5.4 Diskussion

Enligt de anställda på bankerna har det skett en ökning av antalet bedrägerier under de senaste åren. De intervjuade bankanställda ansåg att de behövde utveckla sina processer vilket de säger att de kommer satsa på, dessa utvecklingar kan framförallt ske genom att utveckla och investera i nyare teknik som omfattas av den nya digitaliseringen. Samarbeten med polis, myndigheter och andra banker är också en del av deras strategi för att motverka bedrägerier och hantera riskerna effektivt. Bedrägerier klassas som operativ risk och för att ta itu med dessa risker och tillämpa lämpliga strategier kan bankerna minska förlusterna som orsakas av bedrägerier (Joyner 2017).

Analysen på intressenternas trygghet visar enkätundersökningen att bankkunderna generellt har en relativt god trygghet i relation till sina banker. De flesta bankkunderna rapporterar att de inte har blivit utsatta för bedrägerier. Samtidigt visar resultaten att det finns brister i bankernas hantering av bedrägerier, med en betydande andel av bankkunderna som har blivit utsatta för bedrägerier eller rapporterat misstänkta bedrägeriförsök. Dessutom upplevde en del av bankkunderna att bankerna hanterade deras rapportering dåligt. De resterande bankerna som var övriga banker kan sammanfattas och enas om att kunna hantera dessa siffror på ett annorlunda sätt i förhållningssätt till den teoretiska referensramen, stakeholder på efterhand av denna genomförda studien. Denna rekonstruktion skulle kunna återskapa förlorade förbindelser och likaså locka till sig nya förbindelser, det vill säga bankkunder. Det skulle även återskapa intressentens lojalitet, dess förtroende och trygghet gentemot banken.

Studien har framhållt båda perspektiven för fungerande verksamheter, perspektiven är bankanställda och bankkunder. Dessa två intressenter behöver arbeta tillsammans för att bedragare inte ska ta sig igenom den mur de bygger upp tillsammans. Statistiken i denna studie resulterade i att nästan hälften av de som deltog har blivit utsatta av bedrägeri. Med detta kan man kartlägga att bankernas riskhantering behöver förstärkas och att de behöver utbilda sina anställda och komma på nya lösningar gentemot bedrägerier (Mangala och Soni 2023). Bank C förmedlade att det är den äldre målgruppen åldern 60+ som blir drabbade av bedrägerier och detta kan främst bero på att de äldre är lättare att "lura" och komma åt, för att de inte har kunskap av den digitala tekniken och digitala applikationer. Den äldre målgruppen står för 20% av kontantanvändningen i samhället medan de resterande 80% har minskat (Riksbanken 2022c; Riksbanken 2022d; Riksbanken 2022e). Enkätundersökningen visade dock motsatsen, att åldrarna mellan 18-30 ansågs blivit mest utsatta för bedrägeri. Detta kan främst bero på att forskarna inte kom åt den äldre målgruppen och att de inte använder digitala applikationer i samma utsträckning som unga, vilket resulterade i att unga utsätts för bedrägeri som mest.

6. Slutsats

Slutligen kommer detta avslutande kapitel att sammanfatta och redogöra för forskningens slutsatser samt hur de relaterar till forskningsfrågorna som ställdes i början av studien. Genom att återkoppla till forskningsfrågorna kan vi bedöma i vilken utsträckning forskningen har uppnått sina mål och om det har bidragit till att besvara de undersökta områdena.

6.1 Slutsatser

Forskningen har som syfte att redogöra vilka strategier bankerna använder sig av och hur intressenternas trygghet står till. För att uppfylla forskningens syfte har forskningsfrågorna nedan besvarats:

- Vilka strategier har Sveriges banksektorn vid riskhantering av bedrägerier tillämpat för att skapa en hållbar trygghet hos deras intressenter?
- Hur arbetar svenska banker med att motverka bedrägerier?

Denna studie har gjort en omfattande kartläggning av banksektorns tillvägagångssätt vid riskhantering av bedrägeri genom att undersöka olika strategier som används av banker. Genom att analysera och sammanställa data från de tre svenska storbankerna, syftade studien till att identifiera de olika strategierna för riskhanteringen. Resultaten av den genomförda samlingsanalysen visar emellertid att det inte finns några framträdande skillnader mellan de tre undersökta bankernas arbetssätt vid riskhantering av bedrägeri. I stället framkom det flera likheter i deras tillvägagångssätt och strategier för att hantera denna typ av risk.

Detta resultat indikerar att de undersökta bankerna, trots att de har olika interna strukturer och arbetssätt, har liknande metoder vid riskhantering relaterade till bedrägeri. Utifrån den insamlade datan från intervjuerna har forskarna kunnat analysera att bankerna arbetar med att utveckla sina strategier för att hålla sina intressenter trygga. De strategier som implementerats av dem tre bankerna är,

- Stor kontroll över övervakning för ovanliga beteenden, avvikande transaktioner.

- Bankerna nämner att de ständigt arbetar med att utbilda sina medarbetare för att förebygga riskhantering.
- Användning vid hantering av bedrägerier är verktyg, information, medvetenhet, olika säkerhetslösningar, beloppsgränser och monitorering för att skydda sina intressenter av bedrägeri.
- Bankerna förmedlar att de uppmärksammar sina bankkunder om olika varianter av bedrägerier som förekommer.
- Svenska banker har myndigheter och polis inkopplade för att motverka brottslighet.

Bankerna kan för framtida förhållningssätt försöka utveckla och effektivisera sina strategier ännu mer för att minska på antalet bedrägerier som förekommer och visats i den genomförda enkätundersökningen. Vidare visade enkätundersökningen att en del inte blivit informerade av sin bank och att de blivit utsatta för bedrägeri, som visar att de kan ha varit brist på kommunikation i en av deras strategier, de vill säga "uppmärksamma sina kunder". Detta indikerar att det finns förbättringsområden för bankerna som behöver arbeta med kommunikationen mellan banken och intressenten vid förmedlandet av sina strategier tydligare för att motverka bedrägeri försöken. Utifrån tidigare studier kring forskningsområdet har det visats att både banken och bankkunder behöver gemensamt arbeta tillsammans för att motverka bedrägerier (Hoffmann och Birnbrich 2016).

Slutligen visar det att banker kontinuerligt arbetar med att motverka bedrägeri och implementerar nya varianter av strategier för att motverka härkomsten av bedrägeri modifieringen för att deras kunder ska känna sig trygga. Studien påvisar även indikationer på att effektiv riskhantering är en avgörande roll för banker för att kunna motverka och utmana bedrägerier på lång sikt. Resultaten visar att det finns en stark korrelation mellan de tre undersökta variablerna; *riskhantering*, *bedrägeri* och *bedrägerioffer*. Bedrägeri framstår som en betydande utmaning för bankerna. Bankerna kan förbättra sin förmåga att upptäcka och förhindra bedrägeri. Bankerna kan se över förbättringsområdena för att minska de ekonomiska förluster och öka kundernas förtroende för banksektorn. Resultaten från studien ger värdefull insikt i behovet av kontinuerlig utveckling och förbättring av riskhanteringsstrategier inom banksektorn. Utifrån intervjuerna med de tre bankerna är det tydligt att bankerna är medvetna om de specifika utmaningar som bedrägeri innebär och aktivt arbetar med att stärka sina befintliga strategier och verktyg för att möta dessa hot.

Att analysera och utvärdera effektiviteten av riskhanteringsstrategier för bedrägerier kan denna uppsats bidra till att öka medvetenheten om vikten av en konstruerad och väl utformad riskhantering inom banksektorn. Genom att förstå och tillämpa faktorer inom riskhantering kan banksektorn förbättra sin förmåga att skydda sina intressenter och upprätthålla en hållbar och pålitlig banksektor.

6.2 Forskningsbidrag

Denna studie har genomförts med en empirisk analys baserat på intervjuer och enkäter. Empiriska studien visar att bedrägeri är återkommande och riskhantering bör hanteras på ett effektivt sätt. Studiens centrala syfte var att identifiera vilka strategier banksektorn använder sig för att motverka bedrägeri på intressenter, även kartlägga svenska bankers riskhantering inom digitalisering. En inblick av storbankernas strategier och åtgärder har gjort det möjligt att kunna identifiera mönster och trender för att skapa en trygg miljö för deras kunder (Trochim och Donnelly 2008). Det första förslaget till forskningsbidraget skulle vara att ha en större utvidgning i urvalsramen och urval, bland annat fler banker och större utsträckning av respondenter. Fler banker för studiens relevans skulle få en bredare och mer representativ bild av bedrägeri och riskhantering inom banksektorn. Ett inkluderande av fler banker i studien skulle utgöra en bättre förståelse för variationen i bedrägeri frekvens och riskhanteringsstrategier mellan olika institutioner. Ett större urvalsram skulle också kunna inkludera banker med olika storlek och geografisk spridning för att undersöka om det finns skillnader i riskhantering beroende på bankens storlek eller plats. Det skulle även vara intressant att undersöka ett helt segment med banksektorn för att ta reda på vilka indikationer det skulle visa fram.

Slutligen skulle studien vara användbar för forskare, praktiker och beslutsfattare som är intresserade av att bekämpa bedrägeri och utveckla effektiva strategier för bedrägeribekämpning inom företag och organisationer (Desai 2020). Det föreslås även att ytterligare forskning är nödvändig för att bättre förstå de specifika faktorer som bidrar till bankbedrägerier och för att utveckla effektiva strategier för förebyggande och hantering. (ibid.). Efter denna forskning kan det redogöras för hur svenska banker kan ta visdom från de tre storbankernas arbetssätt för att öka förståelsen om förändrad bedrägeri karaktär och riskhantering av bedrägeri för att skydda intressenternas trygghet i framtiden.

7. Referenslista

- Ahrne, G. Svensson, P. (2015). *Handbok i kvalitativa metoder*. 2 uppl., Liber. Kina.
- Altunbas, Y., Manganelli, S. & Marques-Ibanez, D. (2011). Bank Risk During the Financial Crisis: Do Business Models Matter?, *ECB Working Paper*. No. 1394. doi.org/10.2139/ssrn.1945143
- Amadi-Echendu, J & Willett, R & Brown, K & Hope, T & Lee, J & Mathew, J & Vyas, N & Yang, B. (2010). What Is Engineering Asset Management?, *Reliability Engineering & System Safety*. Vol. 179, ss. 175-184. doi:10.1007/978-1-84996-178-3_1
- Andersen, H., Liungman, C. G. & Mårtensson, B. (1994). *Vetenskapsteori och metodlära: Introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Arnaboldi, F. et al. (2021). "Gender diversity and bank misconduct," *Journal of corporate finance* (Amsterdam, Netherlands), 71, ss. 101834. doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2020.101834
- Asif, S. & Sargeant, A. (2000). Modelling internal communications in the financial services sector. *European Journal of Marketing*. Vol. 34 Nos 3/4 ss. 299-317. doi.org/10.1108/03090560010311867
- Birindelli, G., & Ferretti, P. (2017). *Operational risk management in banks: Regulatory, Organizational and Strategic Issues*. 1 uppl., London: Palgrave Macmillan.
- Brottsförebyggande (2023). *Bedrägerier och ekobrott*. <https://bra.se/statistik/statistik-om-brottstyper/bedragerier-och-ekobrott.html> [2023-02-18]
- Bryman, A. & Bell, E. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 3 uppl., Stockholm: Liber.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. 5 uppl., London: Oxford University Press.
- Cassell, C., & Symon, G. (2004). *Essential guide to qualitative methods in organizational research*. London: Sage Publications, Ltd.
- Casu, B., Girardone, C., & Molyneux, P. (2022) *Introduction to banking*. 3 uppl., Harlow, England; New York: Pearson.

Cornell, B. (2021) "ESG preferences, risk and return," *European financial management: the journal of the European Financial Management Association*, 27(1), ss. 12–19.
doi.org/10.1111/eufm.12295

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications, Inc.

Denscombe, M. (2016). *Forskningshandboken: För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 3 uppl., Lund. Studentlitteratur.

Denscombe, M., & Larson, P. (2018). *Forskningshandboken: För småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 4 uppl., Lund: Studentlitteratur.

Desai, N. (2020). Understanding the Theoretical Underpinnings of Corporate Fraud. *Vikalpa*, 45(1), ss. 25–31. doi:10.1177/0256090920917789

Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, Phone, Mail, and Mixed-Mode Surveys: The Tailored Design Method*. 4 uppl., John Wiley & Sons.

Donaldson, T. and Preston, L.E. (1995). The Stakeholder Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications,. *The Academy of Management review*, 20(1), ss. 65–91. doi.org/10.2307/258887

Eliasson, A. (2013). *Kvantitativ metod från början*. 3 uppl., Lund: Studentlitteratur.

Fichman, R.G., Dos Santos, B.L. & Zheng, Z. (2014). "Digital Innovation as a Fundamental and Powerful Concept in the Information Systems Curriculum," *MIS quarterly*, 38(2), ss. 329–A15. doi:10.25300/MISQ/2014/38.2.01

Finansinspektionen (2022). *Cybersäkerheter i finanssektorn måste öka*.
<https://www.fi.se/sv/publicerat/nyheter/2022/cybersakerheten-i-finanssektorn-maste-oka/>
[2023-03-07]

Finansinspektionen (2006). *Operativa risker*.
https://www.fi.se/contentassets/dfcc849b389a417ebee26298c4199f89/rapport2006_18.pdf
[2023-03-16]

Flick, U. (2018). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Collection*. London: SAGE Publications, Limited.

Freeman, R., Harrison, J., & Zyglidopoulos, S. (2018). *Stakeholder Theory: Concepts and Strategies* (Elements in Organization Theory), Cambridge: Cambridge University

Gillham, B. (2008). *Forskningsintervjun tekniker och genomförande*. Johanneshov: TPB

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. 8 uppl., Cengage Learning.

Hoffmann, A.O.I. & Birnbrich, C. (2012) “The impact of fraud prevention on bank-customer relationships: An empirical investigation in retail banking,” *International journal of bank marketing*, 30(5), ss. 390–407. doi.org/10.1108/02652321211247435

Jacobsen, D.I. (2002). *Vad, hur och varför: om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur

Joyner, E. (2017). “Operational risk management: Best practices in the financial services industry.” *Journal of Business and Economics*, No, 8(1), ss. 1-7. doi:10.12691/jbe-8-1-1

Krag Jacobsen, J. and Nilsson, Björn (1993). *Intervju: konsten att lyssna och fråga*. Lund: Studentlitteratur.

Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the Craft of Qualitative Research Interviewing*. Sage Publications.

LeCompte, M.D. and Goetz, J.P. (1982) “Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research,” *Review of educational research*, 52(1), ss. 31–60.

Leung, W.S., Song, W., & Chen, J. (2019) “Does bank stakeholder orientation enhance financial stability?,” *Journal of corporate finance* (Amsterdam, Netherlands), 56, ss. 38–63. doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2019.01.003

Li, H. et al. (2018) “Quantifying stakeholder influence in decision/evaluations relating to sustainable construction in China – A Delphi approach,” *Journal of cleaner production*, 173, ss. 160–170. doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.04.151

Lind, D.-A., Marchal, W.-G. & Wathen, S.-A. (2020). *Statistical Techniques in Business Economics*. 18 uppl., New York: McGraw Hill.

Mangala, D. & Soni, L. (2023) “A systematic literature review on frauds in banking sector,” *Journal of financial crime*, 30(1), ss. 285–301. doi.org/10.1108/JFC-12-2021-0263

Mikdashi, Z. (2001). *Financial intermediation in the 21st century*. New York: Palgrave Publishers, Ltd.

Myndigheten för delaktighet (2021). *Arbeta med digital teknik*.
<https://www.mfd.se/verktyg/arbete-med-digital-teknik/> [2023-04-02]

Olsson, H. & Sörensen, S. (2021). *Forskningsprocessen: kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. 4 uppl., Stockholm: Liber.

Parviainen, P. et al. (2017) "Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice," *International journal of information systems and project management*, 5(1), ss. 63–77. doi:10.12821/ijispm050104

Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research and evaluation methods*. 4 uppl., Sage Publications, Inc.

Phillips, R. A., & Freeman, R. E. (2010). *Stakeholder theory and organizational ethics*. In R. A. Giacalone & M. P. Promislo. *Handbook of unethical work behavior: Implications for individual well-being*. Armonk, NY: M.E. Sharpe.

Polismyndigheten (2021). *Kortbedrägeri*.

<https://polisen.se/lagar-och-regler/lagar-och-fakta-om-brott/bedrageri/kortbedrageri/>

Polismyndigheten (2020). *Nätfiske, phishing – skydda dig*.

<https://polisen.se/utsatt-for-brott/skydda-dig-mot-brott/bedrageri/natfiske-phishing-/> [2023-03-20]

PWC (2023). *Finansiell Riskhantering*.

https://www.pwc.se/sv/riskhantering.html?gclid=CjwKCAjw67ajBhAVEiwA2g_jEiYymu4tnG4GKjnioQ7bVlhH_1baIrVaAlbU64kZHb8eq1kCM-RH9hoCQ6YQAvD_BwE [2023-04-02]

Pyle, D.H. (1999). *Bank Risk Management: Theory. Risk Management and Regulation in Banking*. Springer, US. doi: 10.1007/978-1-4615-5043-3_2

Regeringskansliet (2014). *Strategiska trender i globalt perspektiv: 2025 en helt annan värld?*

<https://www.regeringen.se/contentassets/cb06e1fb555a4c22bc6ec7dbf9449cdd/strategiska-trender-i-globalt-perspektiv---2025-en-helt-annan-varld> [2023-04-06]

Riksbanken (2022a). *Att betala med mobilen är populärt*.

<https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/trender-pa-betalningsmarknaden-/att-betala-med-mobilen-ar-populart-/> [2023-02-20]

Riksbanken (2022b). *Svårt för många att betala digitalt*.

<https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/trender-pa-betalningsmarknaden-/svart-for-manga-att-betala-digitalt/> [2023-02-19]

Riksbanken (2022c). *Äldre använder kontanter i mindre utsträckning*.

<https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/trender-pa-betalningsmarknaden-/betalning-i-butik-sker-sallan-med-kontanter/aldre-anvander-kontanter-i-mindre-utstrackning-an-tidigare/> [2023-04-06]

Riksbanken (2022d). *I Sverige föredrar vi att betala digitalt*.
<https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/trender-pa-betalningsmarknaden--i-sverige-foredrar-vi-att-betala-digitalt/> [2023-02-20]

Riksbanken (2022e). *Digitaliseringen av betalningsmarknaden är en global trend*.
<https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/trender-pa-betalningsmarknaden--i-sverige-foredrar-vi-att-betala-digitalt/digitaliseringen-av-betalningsmarknaden-ar-en-global-trend/> [2023-02-24]

Riksbanken (2022f). *Banksystemet*.
<https://www.riksbank.se/sv/finansiell-stabilitet/det-finansiella-systemet/banksystemet/> [2023-02-19]

Riksbanken (2022g). *Finansiella tjänster kombineras med ny teknik*.
<https://www.riksbank.se/sv/press-och-publicerat/publikationer/staff-memo/en-oversikt-over-fintech-och-kryptotillgangar/vad-ar-fintech/finansiella-tjanster-kombineras-med-ny-teknik/> [2023-02-22]

Riksbanken (2022h). *Är betalningar i Sverige säkra?*
<https://www.riksbank.se/sv/betalningar--kontanter/sa-betalar-svenskarna/betalningsrapport-2022/sakerhet-och-effektivitet/ar-betalningar-i-sverige-sakra/> [2023-02-19]

Robert Morris Associates. (1999). British Bankers' Association and International Swaps and Derivatives Association. *Operational Risk: The Next Frontier*. Philadelphia: RMA.

Rubin, A., & Babbie, E. R. (2016). *Empowerment series: Research methods for social work*. 9 uppl., Cengage Learning, Inc.

Salmons, J. (2011). "Designing and Conducting Research With Online Interviews," in *Cases in Online Interview Research*. United States: SAGE Publications, Incorporated, ss. 1.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students*. 7 uppl., Person Education, Limited.

Shah, M. A., & Stanikzai, A. Q. (2021). Evaluation of Cyber Security Threats in Banking Systems. *IEEE Symposium Series on Computational Intelligence (SSCI)*, Orlando, FL, USA, ss. 1-4. doi:10.1109/SSCI50451.2021.9659862

Sinha, A. (2021). Fraud Risk Management in Banks: An Overview of Failures and Best Practices. *Money Laundering and Terrorism Financing in Global Financial Systems*, ss. 280-303. doi: 10.4018/978-1-7998-8758-4.ch012

Statistiska Centralbyrån (2019). *Befolkningens it användning*. Stockholm: SCB.

<https://www.scb.se/hitta-statistik/statistik-efter-amne/levnadsforhallanden/levnadsforhallanden/befolkningens-it-anvandning/> [2023-03-06]

Svenska Bankföreningen (2023a.) *Bankstrukturen*. <https://www.swedishbankers.se/fakta-och-rapporter/svensk-bankmarknad/bankstrukturen/>

Svenska Bankföreningen (2023b). *Bankerna i Sverige*.
<https://www.swedishbankers.se/fakta-och-rapporter/svensk-bankmarknad/bankerna-i-sverige/>
[2023-04-11]

Svenska Bankföreningen (2022c). *Den digitaliserade banken 2001-2021*.
<https://www.swedishbankers.se/om-oss/bankfoereningens-historia/svenska-bankfoereningens-historia-1880-2022/den-digitaliserade-banken-2001-2021/>

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. 2 uppl., Sage Publications.

Thurén, T. (2013). *Källkritik*. 3 uppl., Stockholm: Liber.

Trochim, W.M.K., & Donnelly, J.-P. (2008). *The research methods knowledge base*. 3 uppl., Atomic Dog Publishing and Cengage learning.

Vetenskapsrådet (2002). *Forskningsetiska principer*.
https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf [2023-04-12]

Visma (2023). *Autentiseringsmetoder*.
<https://support.vismaaddo.net/hc/sv/articles/360017257479-Autentiseringsmetoder> [2023-04-19]

Zabala Aguayo, F. and Ślusarczyk, B. (2020). "Risks of Banking Services' Digitalization: The Practice of Diversification and Sustainable Development Goals," *Sustainability (Basel, Switzerland)*, 12(10), ss. 4040. doi.org/10.3390/su12104040

8. Bilagor

Bilaga 1. Informationsbrev för Sveriges storbanker

Hej!

Vi är två studenter vars namn är Jessica Nano och Sandeep Kaur. Vi skriver en kandidatuppsats inom ämnet bedrägeri på svenska storbanker och dess intressenter på Södertörns högskola. Syftet är att undersöka vilka strategier och åtgärder som används av Sveriges banksektor för att hantera bedrägerier hos deras intressenter.

Studien avgränsar enbart de svenska storbankerna för att vi ska kunna få en djup begründan om hur ni hanterar bedrägeri och skyddar era kunder för att vi ska uppnå studiens syfte. På denna grund skulle vi vara oerhört tacksamma om ni kunde medverka i en kvalitativ metod i form av intervjuer med strukturerade frågor.

Därav söker vi en kandidat som är expertis och arbetar inom detta område och som kan vara en representant för er bank då vi anser att det skulle vara mycket värdefullt för vårt arbete. Intervjun kommer att vara mellan 30-40 minuter. Vi är flexibla när det gäller tidpunkten och platsen för intervjun vare sig det sker fysiskt eller via digital form, alternativt telefonsamtal. Därmed kommer intervjun att äga rum och tid efter kandidatens behov och önskemål.

Härmed får ni också granska våra frågor. Se bifogad bilaga. Vi är måna om att frågor kan vara sekretessbelagda för bank och därav har vi eftersträvat att utforma frågorna till allmänna frågor så att ni kan besvara på ett ytligt och grundläggande förhållningssätt för att intervjun ska kunna genomföras. Vi vill även passa på att informera om att denna intervju är frivillig och anonym. Således har ni rätt att avsäga er medverkan i studien. All information som ni delar med oss kommer att behandlas konfidentiellt.

Hoppas att ni är intresserade av att medverka i vårt arbete. Tveka inte att höra av er om ni har eventuella frågor som ni funderar över. Tack för er tid och vi ser fram emot att höra av er!

Vänliga hälsningar,

Jessica Nano och Sandeep Kaur

Bilaga 2. Informationsbrev för bankkunder

Hej!

Vi är två studenter som skriver kandidatuppsats om svenska storbanker och dess intressenter på Södertörns Högskola. För närvarande genomförs en undersökning om bankkunders synpunkter på bedrägerier. Syftet är att undersöka vilka strategier och åtgärder som används av Sveriges banksektor för att hantera bedrägerier hos deras intressenter. Vi skulle vara oerhört tacksamma om ni kan medverka och dela med er av era synpunkter utifrån ett kundperspektiv som bankkund för vår forskning. Medverkan kan avbrytas och är inte tvingande. Undersökningstiden tar mellan 1-2 minuter. Vi vill betona att undersökningen är anonym och att all information som du delar med oss kommer att behandlas konfidentiellt. Tack för din tid!

Bilaga 3. Intervjuguide

3.1 Bank A

1. Vilka är de vanligaste metoderna bedragare använder för att utföra bedrägeri mot Handelsbanken och dess kunder?
2. Hur skyddar Handelsbanken sina kunder mot bedrägeri?
3. Vilka typer av personuppgifter eller bankinformation är mest eftertraktade av bedragare?
4. Vad kan kunderna göra för att skydda sig själva mot bedrägeri?
5. Har Handelsbanken sett en ökning av bedrägeri under de senaste åren? Om ja, vad tror du är orsaken till detta?
6. Vilka riskhanteringar vidtar Handelsbanken om en kund blivit utsatt för bedrägeri?
7. Hur kan kunderna rapportera misstänkt bedrägeri till Handelsbanken?
8. Finns det några särskilda varningar eller råd som Handelsbanken ger till sina kunder för att undvika att utsättas för bedrägeri?
9. Hur arbetar Handelsbanken med att utbilda sina anställda för att bättre förstå och förebygga bedrägeri?
10. Vilken målgrupp utsätts mest för bedrägerier inom banken?

3.2 Bank B

1. Vilka är de vanligaste metoderna som bedragare använder för att utföra bedrägeri mot SEB och dess kunder?
2. Hur skyddar SEB sina kunder mot bedrägeri?
3. Vilka typer av personuppgifter eller bankinformation är mest eftertraktade av bedragare?
4. Vad kan kunderna göra för att skydda sig själva mot bedrägeri?
5. Har SEB sett en ökning av bedrägeri under de senaste åren? Om ja, vad tror du är orsaken till detta?
6. Vilka riskhanteringar vidtar SEB om en kund blivit utsatt för bedrägeri?
7. Hur kan kunderna rapportera misstänkt bedrägeri till SEB?
8. Finns det några särskilda varningar eller råd som SEB ger till sina kunder för att undvika att utsättas för bedrägeri?
9. Hur arbetar SEB med att utbilda sina anställda för att bättre förstå och förebygga bedrägeri?
10. Vilken målgrupp utsätts mest för bedrägerier inom banken?

3.3 Bank C

1. Vilka är de vanligaste metoderna som bedragare använder för att utföra bedrägeri mot Swedbank och dess kunder?
1. Hur skyddar Swedbank sina kunder mot bedrägeri?
2. Vilka typer av personuppgifter eller bankinformation är mest eftertraktade av bedragare?
3. Vad kan kunderna göra för att skydda sig själva mot bedrägeri?
4. Har Swedbank sett en ökning av bedrägeri under de senaste åren? Om ja, vad tror du är orsaken till detta?
5. Vilka riskhanteringar vidtar Swedbank om en kund blivit utsatt för bedrägeri?
6. Hur kan kunderna rapportera misstänkt bedrägeri till Swedbank?
7. Finns det några särskilda varningar eller råd som Swedbank ger till sina kunder för att undvika att utsättas för bedrägeri?
8. Hur arbetar Swedbank med att utbilda sina anställda för att bättre förstå och förebygga bedrägeri?
9. Vilken målgrupp utsätts mest för bedrägerier inom banken?

Bilaga 4. Pilotstudie

1. Hur gammal är du?

18-30

31-50

51-70

71-90

2. Vad har du för bank?

Swedbank

Handelsbanken

SEB

Annat

3. Nätbedrägeri innebär användning av digitala tjänster som framför falska erbjudanden till specifika måltavlor. Målet är att utträtta bedrägliga affärer för egen vinning på andras bekostnad. Jag är:

Inte bekant av nätbedrägeri

Bekant av nätbedrägeri

Specialist inom nätbedrägeri

Annat

4. Hur mycket pengar tror du att ett bedrägeriförsök kan kosta som privatperson?

Ingenting 1 2 3 4 5 Allt

5. Hur mycket pengar tror du att ett bedrägeriförsök kan kosta en bank?

Ingenting 1 2 3 4 5 Allt

6. Har du råkat ut för ett bedrägeriförsök via telefon eller e-post, där bedragaren påstått sig vara från en myndighet, bank eller VD och bett om dina personliga uppgifter?

Ja

Nej

7. Har du blivit utsatt för bedrägeri?

Ja

Nej

8. Om JA; Vilken typ av bedrägeri aktivitet har du blivit utsatt av?

Kortbedrägeri (Bank, betal- och kreditkort)

Identitetsbedrägeri (Kreditbedrägeri)

Digitala bedrägerier (BankID, Swish)

Annat

9. Ger banken dig tillräcklig information om hur du kan skydda dig mot bedrägeri?

Ja

Nej

Bilaga 5. Enkätundersökning

1. Hur gammal är du?

18-30

31-50

51-70

71-90

2. Vad har du för bank?

Swedbank

Handelsbanken

SEB

Annat

3. Nätbedrägeri innebär användning av digitala tjänster som framför falska erbjudanden till specifika måltavlor. Målet är att uträtta bedrägliga affärer för egen vinning på andras bekostnad. Jag är:

Inte bekant av nätbedrägeri

Bekant av bedrägeri

4. Har du eller någon du känner råkat ut för ett bedrägeriförsök via telefon eller e-post, där bedragaren påstått sig vara från en myndighet, bank eller VD och bett om dina personliga uppgifter?

Ja

Nej

5. Har din bank informerat dig om hur du kan skydda ditt konto mot bedrägeri, till exempel genom att inte ge ut personlig information till okända personer eller företag?

Ja

Nej

6. Har du blivit utsatt för bedrägeri?

Ja

Nej

7. Om JA: Vilken typ av bedrägeri har du blivit utsatt för?
- Kortbedrägeri (Bank, betal- och kreditkort)
 - Identitetsbedrägeri (Kortbedrägeri)
 - Digitala bedrägerier (BankID, Swish)
 - Annat
8. Har du eller någon du känner rapporterat ett misstänkt bedrägeriförsök till banken?
- Ja
 - Nej
9. Om JA: Hur hanterade banken rapporteringen?
- Bra
 - Dåligt
 - Jag vet inte
10. Hur trygg är du med din bank idag när det kommer till hantering av risker? Skala 1-5, inte trygg alls - 5 mycket trygg
- 1. Inte trygg alls
 - 5. Mycket trygg

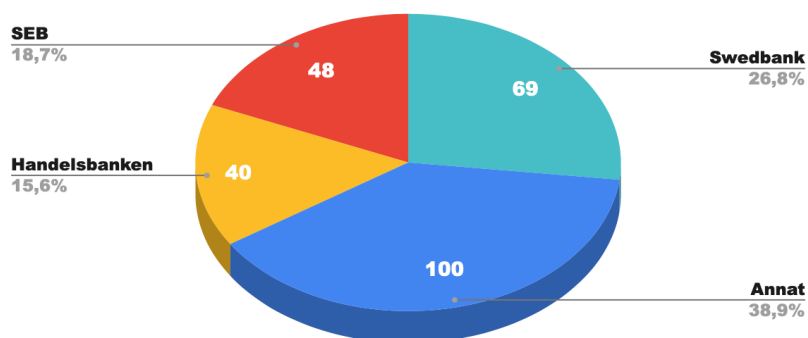
Bilaga 6. Skala för trygghet i Excel

<i>Skala för trygghet</i>	
Medelvärde	3,785992218
Standardfel	0,069219257
Medianvärde	4
Typvärde	4
Standardavvikelse	1,109669102
Varians	1,231365516
Toppighet	-0,119215416
Snedhet	-0,760912644
Variationsvidd	4
Minimum	1
Maximum	5
Summa	973
Antal	257
	0

Appendix

Appendix 1

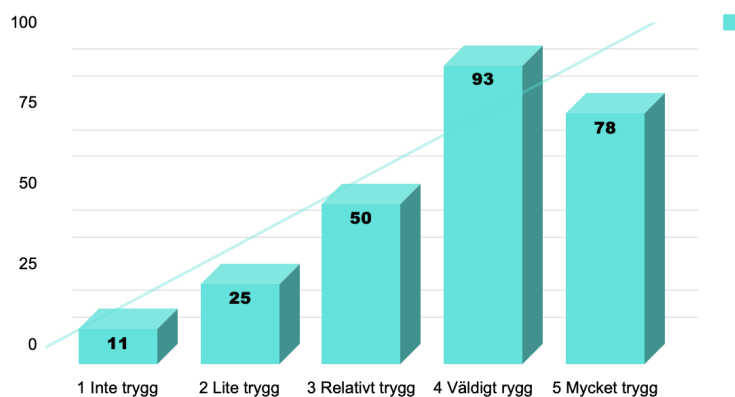
Vad har kunden för bank?



Appendix 1: Visar antalet för vald bank

Appendix 2

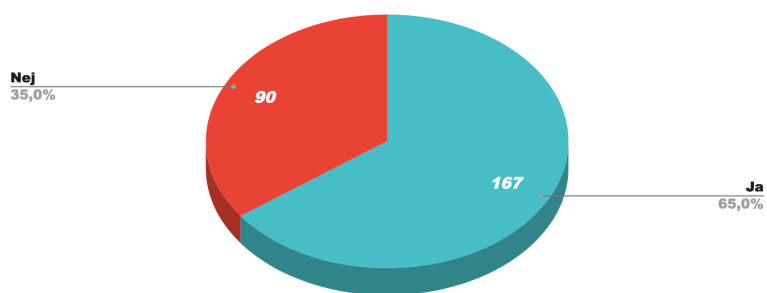
Hur trygg är du med din bank idag när det kommer till hantering av risker?



Appendix 2: Visar skalan på hur trygg kunden känner sig i banken de valt

Appendix 3

Har din bank informerat dig om hur du kan skydda ditt konto mot bedrägeri, till exempel genom att inte ge ut personlig information till okända personer eller företag?



Appendix 3: Visar om kundens bank informerat kunden om bedrägeri