

# Policy for anti-svindel

## 1. Formål

Svindel utgjør et samfunnsproblem som underminerer tilliten i samfunnet og potensielt også til SpareBank 1 SMN (SMN) som finansinstitusjon. Tillit fra omverden, herunder eiere, kunder og andre interessenter er avgjørende for virksomheten. Formålet med policy antisvindel er å angi føringer som sørger for å ivareta tillitt gjennom å identifisere, håndtere og forebygge svindel.

## 2. Målgruppe

Policyen gjelder for alle ansatte og innleide i SMN, samt datterselskap så langt det passer.

Ledelsen har ansvar for å implementere føringer ved policy gjennom rutiner og instruksjoner. Ansvar og myndighet for oppfølging av antisvindelarbeidet skal følge det ordinære linjeansvaret.

## 3. Definisjoner

### **Svindel**

Med svindel menes her det som omtales som bedrageri i strafferetten og omfatter å lure til seg verdier man ikke har krav på. Både aktive handlinger og fortelser kan omfattes av svindelbegrepet. Bedrageri kan utøves mot offentlig sektor, privatpersoner og næringsliv/bedrifter.

Det er mange former for svindel, eksempelvis phishing, kjærlighetssvindel, investeringssvindel, netthandelssvindel, CEO-svindel og Olga-svindel, trygdesvindel, momssvindel mv. Det kommer hele tiden nye former for svindel og nye måter å svindle offer på innenfor hver kategori. Svindel kan utføres digitalt og/eller gjennom sosial manipulering ved å lure offeret til å utføre handlinger som kommer svindleren til gode.

## 4. Styrende prinsipper og krav

### **Innledning og avgrensning**

SMN skal aktivt begrense svindel i virksomheten gjennom forebyggende aktivitet, tiltak i sammenheng med transaksjoner, samt reaktive handlinger ved å søke å gjenvinne midler.

Aktiviteten skal gjennomføres innenfor SMN sitt ansvarsområde i tilknytning til tjenester som ytes samt tilliggende understøttende virksomhet og infrastruktur. SMN skal etterleve regulatoriske krav samt eventuelle interne krav som fastsettes.

Regulatorisk fastsettes eventuelt ansvar overfor kunders tap gjennom finansavtaleloven<sup>[1]</sup> så vel som alminnelig erstatningsrett. Banken skal videre søke å følge opp svindel gjennom anmeldelse av forhold.

### **Effektivitet og kvalitet**

SMN skal ha effektive prosesser for å forebygge, avdekke, håndtere og analysere svindel som er på linje med, eller bedre enn bransjenorm.

SMN skal være en tydelig kravstiller til leverandører gjennom koordinering og helhetlig tilnærming til antisvindel gjennom SpareBank 1 Alliansen og andre leverandører.

Antisvindel skal være en integrert del av produktutvikling- og produktgodkjenningsprosessene i SMN.

SMN skal ha fokus på kvalitet og kontinuerlig forbedring i prosesser.

### **Proaktivitet og opplæring**

SMN skal aktivt forebygge svindel gjennom kunnskapsdeling og proaktive tiltak og løsninger.

Det skal gis grunnleggende opplæring til ansatte innenfor antisvindel. Opplæring skal for øvrig tilpasses i hvor stor grad og på hvilken måte medarbeiderne deltar aktivt i arbeidet med antisvindel.

Banken skal være oppdatert på området, ha god oversikt og innsikt i utviklingstrender innen svindel, og kunne imøtekomme endringer på en fleksibel og effektiv måte.

Det skal være et tett samarbeid med private og offentlige aktører som sammen med konsernet kan bidra til å redusere svindel i samfunnet.

### **Innovasjon**

SMN skal benytte tilgjengelige digitale løsninger innenfor antisvindeldområdet. Automatisering, digitalisering og KI skal brukes dersom det anses formålstjenlig for å redusere risiko for svindel.

SMN skal anvende data og innsikt proaktivt til effektiv forebygging og svindelhåndtering.

### **Risikovurderinger – avstemt risikoaksept**

Antisvindelarbeidet i SMN skal ha en risikobasert tilnærming tilpasset identifisert risiko innenfor ulike virksomhetsområder. Risikoeier skal stå for risikostyring og risikoaksept. Risikoeier skal ha endelig beslutningsmyndighet ved endring av risikoaksept. Risikovurderinger skal dokumenteres.

### **God og rettidig ivaretagelse av kunden – ansvar for tap**

Det skal legges til rette for å ivareta kundene ved svindel, herunder for ivaretagelse av rettigheter. Informasjon skal være tydelig og rettidig.

Det skal samtidig balanseres mot at Banken ikke påtar seg ansvar for kunders tap utover det som til enhver tid Banken ved juridisk avdeling anser som rettstilstanden på området. Eventuelle mindre beløp som defineres nærmere i interne retningslinjer kan imøtekommes uavhengig av ansvar. Ved utbetalinger som i henhold til interne retningslinjer er definert som betydelige, skal konserndirektør Privatmarked/Næringsliv involveres i beslutning om utbetaling. Ved uenighet mellom konserndirektører og juridisk direktør, skal beslutningen løftes til konsernsjef.

### **Kontrollerende**

Det skal etableres rutiner for hensiktsmessig kontroll av etterlevelsen av krav til ivaretagelse av arbeide med antisvindel, både innen 1. og 2. linje. En plan for løpende kontroller skal utarbeides og revideres årlig. 3. linje kontroll vedtas av Styret.

Dokumentasjon av kontroll, herunder evaluering, inngår i ledelsesbekreftelser.

### **Rapportering**

Det skal utformes en kvartalsrapport på svindel til konsernsjefen og styret i SMN som statusrapportering for svindelområdet.

### **Dokumentasjon**

Styrende dokumenter, samt vurderinger og kontroll skal tilfredsstillende krav til notoritet og lovkrav til skriftlig dokumentasjon.

## **5. Organisering og ansvar**

SMN skal ha en klar og dokumentert fordeling av roller og ansvar i antisvindelarbeidet.

### **Styret**

Styret skal fastsette overordnet strategi og mål for antisvindeldområdet i SMN. Styret skal påse at SMN har en robust risikostyringsprosess for antisvindeldområdet. Styret skal sørge

for å holde seg oppdatert på SMNs viktigste risikoområder og beslutte om overordnet risiko er akseptabel for håndtering av svindel. Styret skal påse at SMNs ledelse iverksetter og følger opp føringer ved policy gjennom retningslinjer, rutiner- herunder ambisjon og mål på en god måte. Styret skal fastsette internkontroll, samt påse at SMN har tilstrekkelige kontroller (1. og 2. linje) for antisvindeldområdet.

### **Konsernsjef**

Konsernsjef har det øverste administrative ansvaret for antisvindelarbeidet. Sammen med styret har konsernsjef det overordnede ansvaret for at banken følger gjeldende regelverk som berører svindelområdet. Konsernsjef kan delegere sine oppgaver gjennom instruks. Konserndirektør Økonomisk kriminalitet og forretningsstøtte er delegert ansvaret.

### **Konserndirektør Økonomisk kriminalitet og forretningsstøtte**

Konserndirektør Økonomisk kriminalitet og forretningsstøtte har ansvar for SMNs arbeid med antisvindelen og er risikoeier for svindelområdet. Dette innebærer ansvar for å utforme strategi og policy for området.

Konserndirektør har ansvar for at banken har styrende dokumenter og standarder for antisvindeldområdet, samt å påse at internkontroller blir gjennomført iht. til styrende dokumenter og standarder. Konserndirektør rapporterer overfor konsernsjef og bankens styre.

### **Alle ansatte i SpareBank 1 SMN**

Alle ansatte har ansvar for å håndtere kunder og saker med profesjonalitet, kvalitet og effektivitet.

Alle ansatte har ansvar for å sette seg inn i gjeldende rutiner og systemer for antisvindeldområdet, og hvor de kan finne disse og gjøre oppslag ved behov.

Alle ansatte har ansvar for å gjennomføre relevant opplæring og kompetansehevende tiltak som besluttes innført innen antisvindeldområdet.

## **6. Forvaltning og revisjon av policy**

Policy for antisvindelen skal revideres årlig og godkjennes av styret ved vesentlige endringer. Policyen skal uansett styregodkjennes hvert tredje år.

## 7. Håndtering av avvik

Avvik fra policyen skal registreres i etablert system for avvikshåndtering og behandles av den som i henhold til interne rutiner er ansvarlig.