



”Det är vi som står med störst hotbild”

Arbetsmiljökonsekvenser av
den finansiella brottsligheten

Innehållsförteckning

Förord	3
Finansanställdas roll för att stoppa den finansiella brottsligheten	4
Hot och otrygghet	6
Stress och press	9
Tid, rutiner och kompetensutveckling	11
God arbetsmiljö stoppar brottslighet	14
Arbetet måste göras på varje arbetsplats	14
Arbetstagarperspektivet behövs när brottsförebyggande åtgärder tas fram	15
Källor	16

Så stryper vi pengaflödena till de kriminella

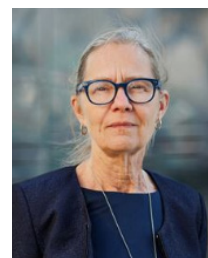
Anställda i banker och andra finansiella företag har en nyckelroll för att förebygga och förhindra att det finansiella systemet utnyttjas som brottsverktyg. Den organiserade brottsligheten eskalerar och det står klart att ambitionsnivån behöver höjas ytterligare. Men de finansanställdas säkerhet och arbetsmiljö står samtidigt i riskzonen.

Medarbetare i kundnära roller utsätts allt oftare för hot och våld. Att "se sig över axeln" när man lämnar kontoret är inte ovanligt. Dessutom upplever finansanställda ofta att de lämnas ensamma med svåra avvägningar i arbetet mot penningtvätt.

För att kampen mot den finansiella brottsligheten ska ge resultat krävs en gemensam kraftsamling. Arbetsgivarna måste ge de finansanställda rätt förutsättningar för brottsförebyggande arbete och hos konsumenterna krävs tålamod med längre handläggningstider och fler frågor.

Medlemmar i Finansförbundet vill göra sin del för att strypa pengaflödena till de kriminella. Låt oss tillsammans skapa rätt förutsättningar för den kampen!

Ulrika Boëthius
Förbundsordförande
Finansförbundet



Finansanställdas roll för att stoppa den finansiella brottsligheten

Finansanställda har en viktig roll för att motverka att det finansiella systemet används som brottsverktyg. Inte minst har man genom penningtvättslagen långtgående skyldigheter att identifiera och förhindra försök till penningtvätt. Det sker bland annat genom krav på kundkännedom och riskbedömning av kunder. Det är uppgifter som finansanställda också utför dagligen i sin yrkesutövning. Finanspolisens årsrapport för 2024 visar att inrapporteringen till Finanspolisen av misstankar om penningtvätt eller terrorfinansiering ökar stadigt. 92 procent av misstankerapporterna 2024 kom från banker och övrig finansiell sektor, medan bara 1 procent kom från myndigheter.

För att få en bild av hur medlemmar i Finansförbundet upplever att arbetsmiljön påverkas av den finansiella brottsligheten skickades en enkät ut till alla medlemmar hösten 2024. Enkätresultaten visar att finansanställda själva tycker att man har en viktig roll i arbetet mot den finansiella brottsligheten. 97 procent av de svarande instämmer helt eller delvis i att finansanställda spelar en viktig roll i detta. Samtidigt visar resten av enkätsvaren att det finns en utsatthet i det brottsförebyggande arbetet och behov av att förbättra finansanställdas förutsättningar att fylla denna viktiga roll.

Med finansiell brottslighet syftar vi på när det finansiella systemet används genom brottsliga upplägg för att tillskansa sig, eller dölja målet för, brottsvinster. Det handlar framför allt om bedrägerier, penningtvätt och terrorfinansiering.

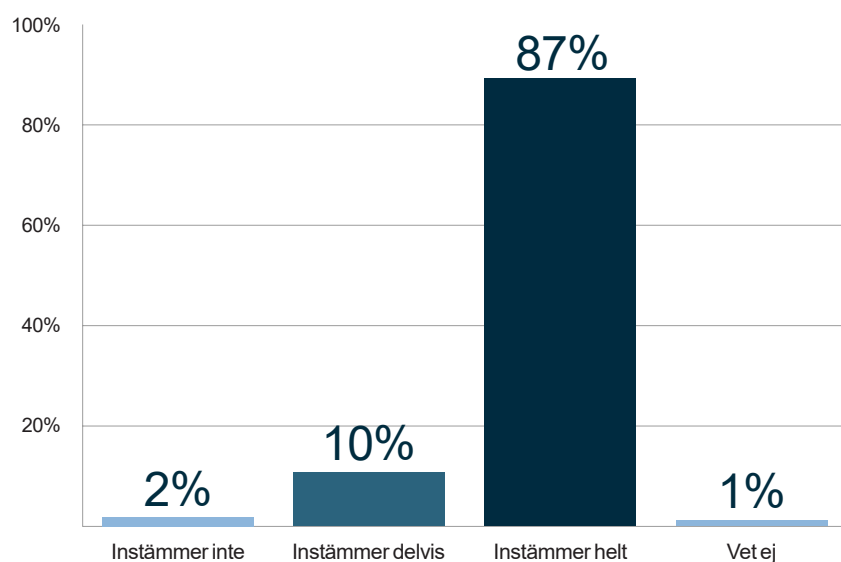
Om enkäten

I slutet av september 2024 skickades en enkät ut till samtliga Finansförbundets ordinarie medlemmar som angett en e-postadress där de vill bli kontaktade. Enkäten var helt anonym och nådde 23 693 medlemmar. Enkäten stängdes 6 oktober. Totalt inkom 1 803 svar, vilket innebär en svarsfrekvens på 7,6%. Efter en analys av spridningen när det gäller kön och yrkesgrupp samt antalet svar är vår bedömning att resultaten är representativa utifrån hur vår medlemskår ser ut.

Om fokusgruppen

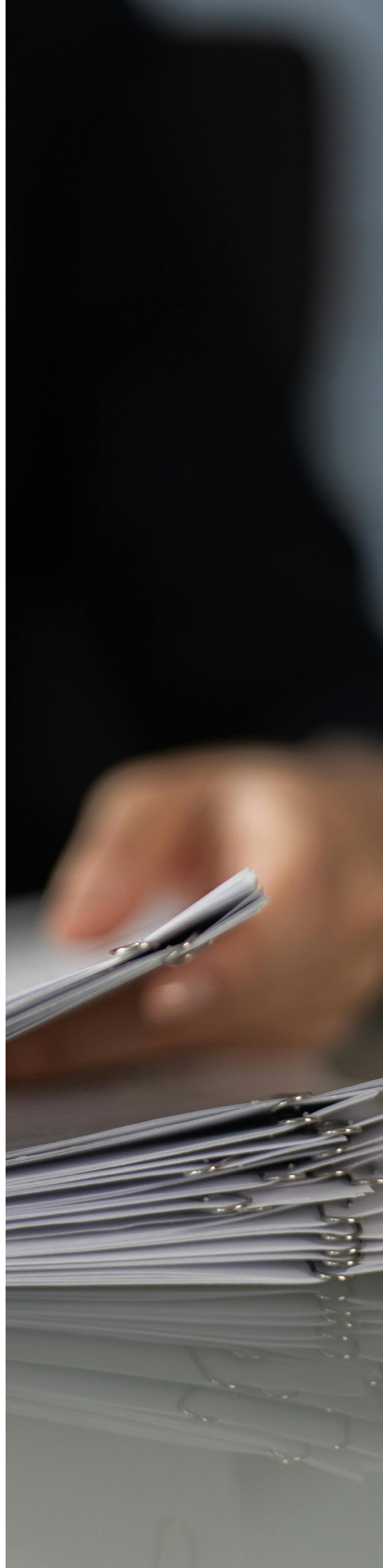
I maj 2024 anordnades en digital fokusgrupp om finansiell brottslighet. Totalt deltog åtta medlemmar från sju olika finansiella företag i sju olika län.

Jag anser att finansanställda spelar en viktig roll i att motverka finansiell brottslighet



”Som det är nu skriver man inget om bankrån längre. Det här är det nya som vi kommer behöva handskas med i framtiden.”

Citat från fokusgrupp



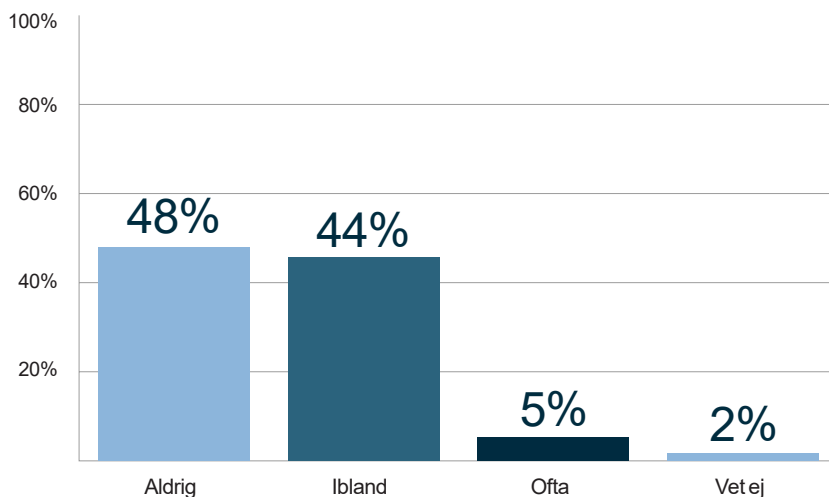
Hot och otrygghet

Många medlemmar har upplevt hotfulla situationer och känslor av otrygghet på jobbet. Hälften (49 procent) svarar att den finansiella brottsligheten ibland eller ofta får dem att känna sig otrygga i samband med sitt arbete. Känslan av otrygghet är än vanligare bland medarbetare i kundnära roller (66 procent) och bland chefer (61 procent). Kvinnor känner sig otrygga i större utsträckning (54 procent) än män (38 procent). En del av förklaringen till detta är sannolikt att kvinnor i större utsträckning arbetar i kundnära roller.

Till "kundnära roller" räknar vi kundtjänst, privat- och företagsrådgivare samt försäkringsrådgivare.

Känslor av otrygghet kan ha en grund i konkreta händelser, men även i en mer allmän oro med anledning av det hårdare klimatet i branschen och samhället i stort.

Den finansiella brottsligheten får mig att känna mig otrygg i samband med mitt arbete



En vanligt förekommande källa till otrygghet är bristande skydd för anställda och deras personuppgifter. Anställda som arbetar i kundnära roller blir särskilt utsatta eftersom man ofta representerar företaget med sitt ansikte och fullständiga namn. Det kan medföra risk för hot och våld i det direkta mötet med kunder, men även risk för hot om att bli uppsökt efter arbetstid. Det kan bli särskilt problematiskt för anställda på mindre orter eller med mer ovanliga namn, då man blir lättare att hitta för den som vill hota eller skrämmas.

”Vi bor oftast på den ort där vi jobbar. Vi rör oss på orten, och så vidare.”

Citat från fokusgrupp

”Vi som jobbar på kontor, vi har för- och efternamn i våra mejladresser och på våra visitkort. Det kan man ju fundera på.”

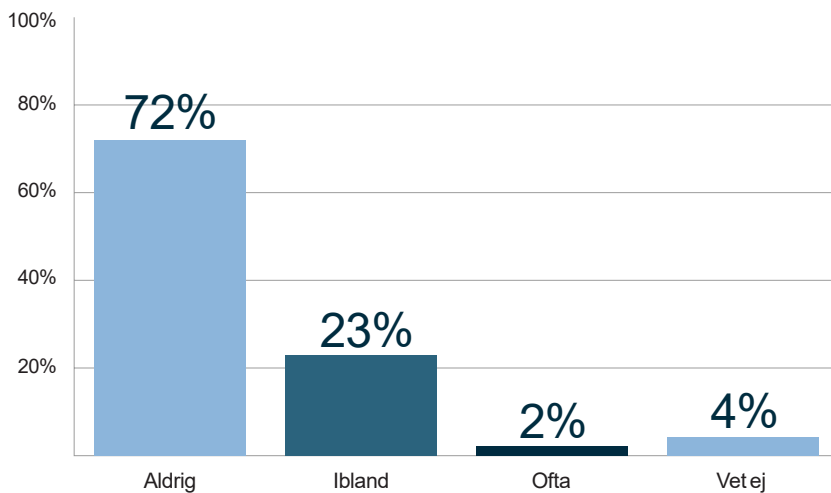
Citat från fokusgrupp

Det är ofta upp till den enskilda medarbetaren att ställa de frågor till kunden som krävs för att uppfylla kraven på kundkännedom, samt göra en bedömning av svaren. Frågor om kundens identitet, kundens ekonomi, pengarnas ursprung och den transaktion som kunden vill göra kan upplevas som privata och integritetskränkande, och blir extra besvärliga för den som har något att dölja. Ibland leder detta till konfrontationer och hotfulla situationer. Andra hotfulla situationer med koppling till misstänkt finansiell brottslighet kan exempelvis uppstå när kunder som drabbats av bedrägerier i desperation söker upp sin bank.

Omkring var fjärde svarande (24 procent) uppger att de ibland eller ofta upplevt hotfulla situationer med koppling till misstänkt finansiell brottslighet. Även här sticker medarbetare i kundnära roller ut (33 procent), men även chefer (42 procent). En möjlig förklaring till att chefer är överrepresenterade är att chefer ofta kopplas in vid hot mot enskilda medarbetare.



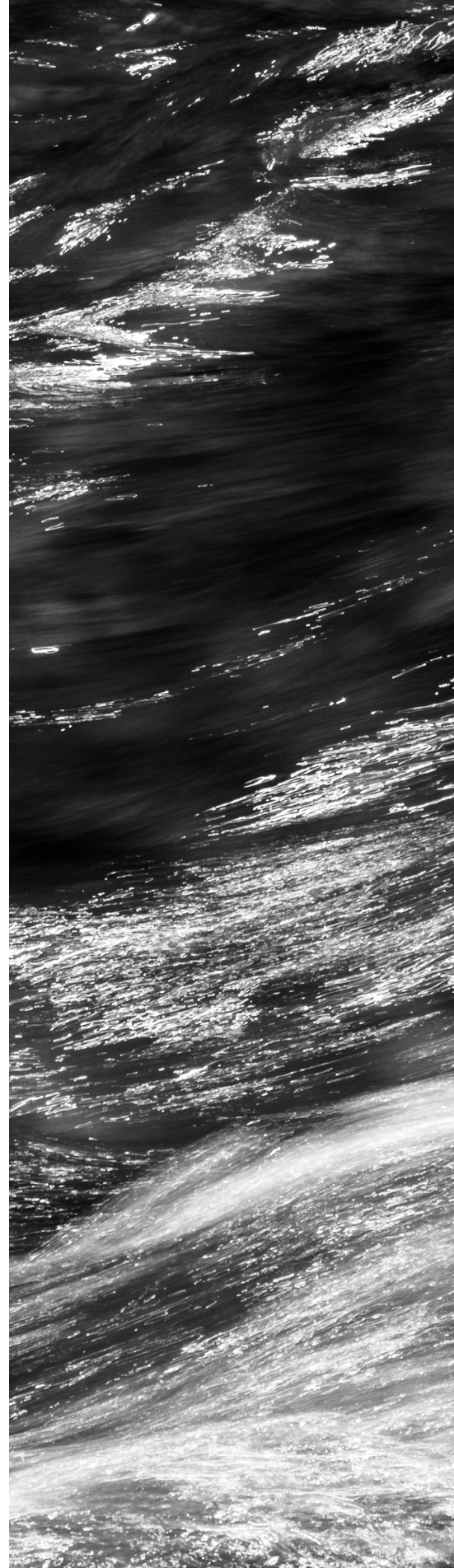
Jag har upplevt hotfulla situationer med koppling till misstänkt finansiell brottslighet



Resultaten stämmer väl överens med Finansförbundets tidigare, bredare kartläggning av trakasserier, hot och våld på arbetsplatserna (Finansförbundet 2021). I den enkätstudie som genomfördes då framkom att mer än hälften av alla grova trakasserier, hot och våldsamma situationer som de svarande utsatts för hade uppstått i samband med penningtvättsrelaterade situationer.

”Det kanske gör att hela finansbranschen blir mer oattraktiv. Vill man verkligen jobba med det här? Det kanske gör att man funderar en gång till, om klimatet blir hårdare.”

Citat från fokusgrupp

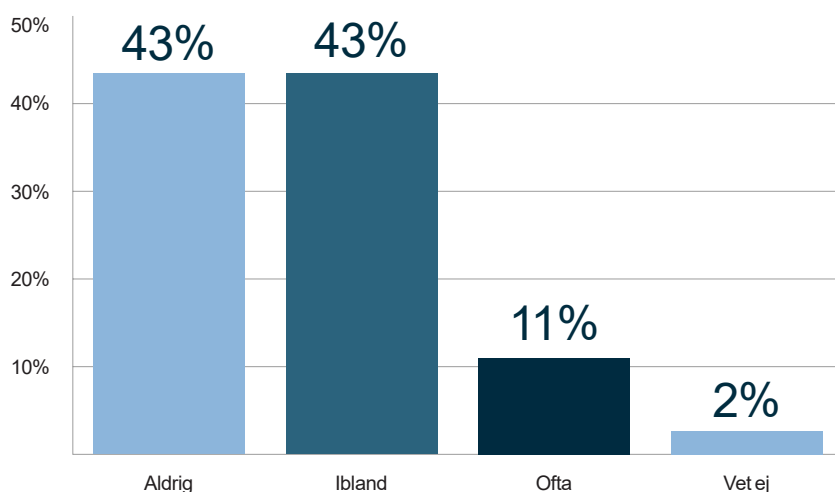


Stress och press

Över hälften (54 procent) av de svarande uppger att de ibland eller ofta upplever en ökad stress eller press till följd av arbetet mot finansiell brottslighet. Stressen och pressen kan ha olika grunder, men den gemensamma nämnaren är att man saknar rätt förutsättningar för att leva upp till krav som ställs.

Arbetet med att fullfölja kraven på kundkännedom kräver tid och resurser och innebär ofta behov av längre kundmöten. Det är inte alltid som den tiden finns. Slimmade organisationer och höga leveranskrav kan göra det svårt att hinna med alla uppgifter som ska genomföras. Hela 71 procent av de svarande med kundnära roller upplever en ökad stress och/eller press till följd av arbetet mot finansiell brottslighet.

Jag upplever en ökad stress och/eller press till följd av arbetet mot finansiell brottslighet



”Hos oss är ledningen tydlig med att de här frågorna är viktiga och ska få ta tid, men samtidigt kommer det lika stor kravställning på att ’såhär många kundmöten ska ni ta på en arbetsdag’.”

Citat från fokusgrupp

Finansbranschen är en hårt reglerad bransch med många regelverk för de anställda att förhålla sig till. Så gäller även för regelverken kopplade till arbetet mot finansiell brottslighet. Misstag i regelefterlevnaden kan få direkta arbetsrättsliga konsekvenser i form av varning eller i värsta fall uppsägning på grund av personliga skäl eller avskedande. Även sanktioner från Swedsec kan bli aktuella om den anställda gör misstag och agerandet strider mot externa finansmarknadsregler eller interna regler som bygger på dessa.

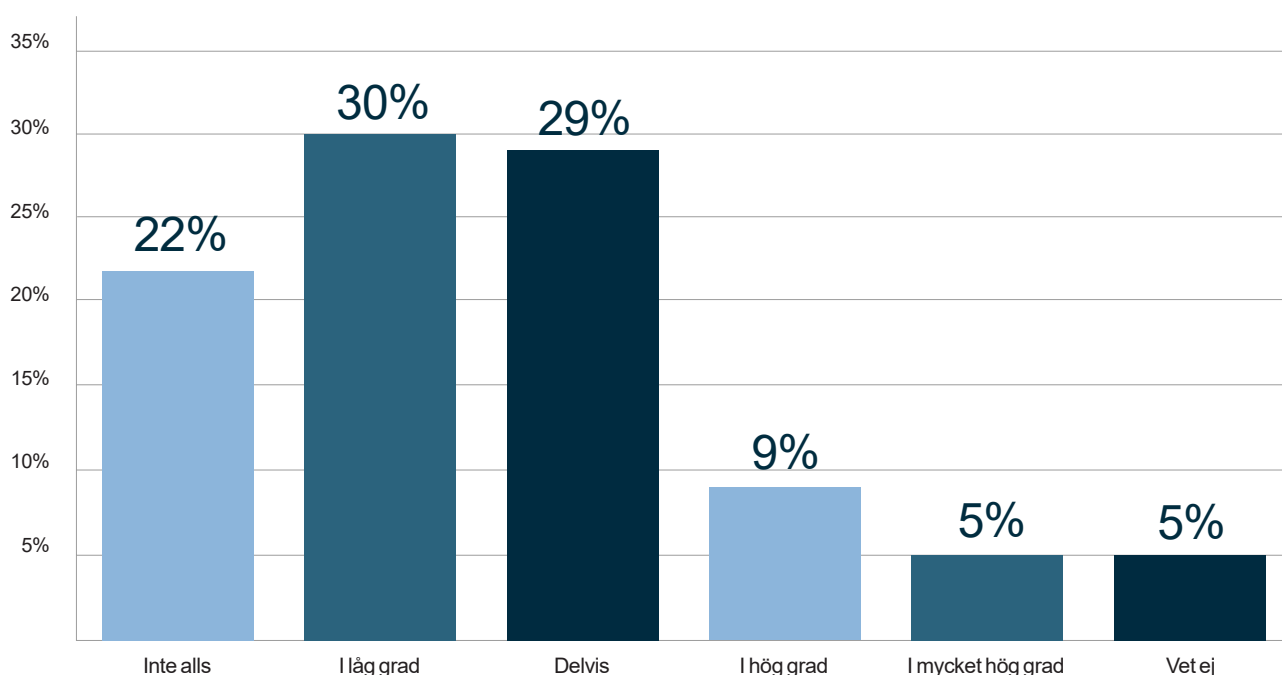
Även om interna utbildningar ges och rutiner finns framtagna för hur arbetet ska gå till blir det upp till den enskilda medarbetaren att bedöma om något ska betraktas som tillräckligt misstänkt för att rapporteras vidare. I slutändan handlar det om bedömningsfrågor som kräver kompetens och erfarenhet för att kunna hanteras med gott självförtroende.

Enkäten visade på att finansanställda generellt tycker att man har en viktig roll i arbetet mot den finansiella brottsligheten. Samtidigt upplever många känslor av att inte räcka till i arbetet. 43 procent av de svarande uppger att de delvis, i hög eller mycket hög grad känner sig otillräckliga i arbetet mot finansiell brottslighet. En överrepresentation finns här bland medarbetare i kundnära roller (52 procent) men även bland anställda som angett att man arbetar med juridik och compliance (51 procent) och bland anställda som arbetar direkt med Anti Money Laundering, AML (58 procent).

”I slutändan blir det ändå en bedömningsfråga som läggs på mig som enskild individ. Om jag ringer till en kollega på en penningtvättsavdelning får jag ofta tillbaka ’det är upp till dig att bedöma om det är rimligt eller inte’. Men jag vet inte om det är rimligt eller inte, det är därför jag söker hjälp. Många känner sig väldigt ensamma i den här frågan.”

Citat från fokusgrupp

Det händer att jag känner mig otillräcklig i arbetet mot finansiell brottslighet



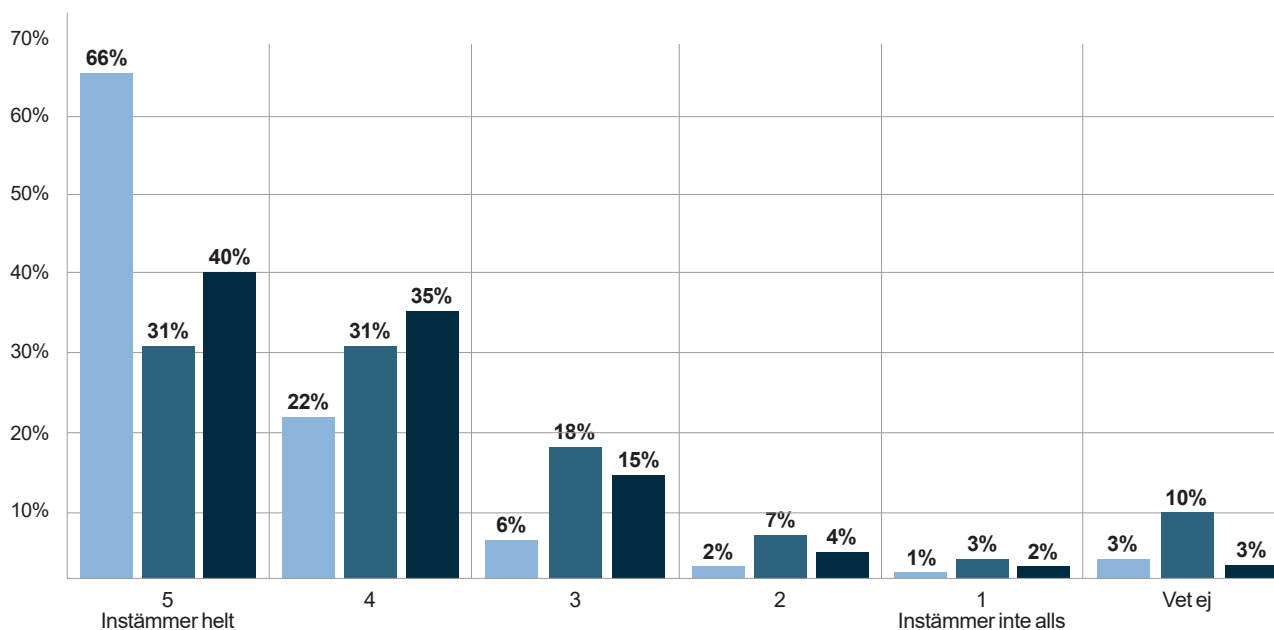
Tid, rutiner och kompetensutveckling

I enkäten ställdes även frågor om huruvida man har tillräcklig tid, tydliga rutiner och tillräcklig utbildning för arbetet mot finansiell brottslighet.

När det gäller *tydliga rutiner* ser resultaten relativt bra ut. 66 procent av de svarande instämmer helt i att det på arbetsplatsen finns tydliga rutiner för arbetet mot finansiell brottslighet. Samtidigt svarar 36 procent att tydligare rutiner vore en av de viktigaste förändringarna för att förbättra arbetet mot finansiell brottslighet.

När det gäller att ha *tillräcklig tid* och *tillräcklig utbildning/kompetensutveckling* för arbetet blir svaren mer spretiga. Färre instämmer helt i påståendet och fler har sökt sig till mittenalternativen på skalan. 39 procent av de svarande efterlyser mer tid för arbetet, och hela 48 procent vill se mer utbildning/kompetensutveckling.

- På min arbetsplats har vi tydliga rutiner för arbetet mot finansiell brottslighet**
- På min arbetsplats finns det tillräcklig tid för arbetet mot finansiell brottslighet**
- På min arbetsplats har vi fått tillräcklig utbildning/kompetensutveckling för arbetet mot finansiell brottslighet**



Det svarsalternativ som framför allt sticker ut när det gäller viktiga förbättringar är bättre IT-systemstöd. Hela 72 procent har svarat att bättre IT-systemstöd vore en av de viktigaste förändringarna för att förbättra arbetet mot den finansiella brottsligheten.

”Ibland säger magkänslan att jag behöver ställa fler frågor. Men systemstödet gör att jag kan göra det ibland när allt känns bra och det visar sig att det är någonting där ändå. Så, bra systemstöd är otroligt viktigt för att vi ska kunna fånga upp dem som är riktigt duktiga, för de låter ofta bra.”

Citat från fokusgrupp

24 procent efterfrågar tydligare styrning från chefer och ledning.

”Arbetet mot finansiell brottsligt har intressekonflikt mot att man mäts på snitthanteringstid och kundnöjdhet som i sin tur påverkar ens lön. Alltså vill personal inte gräva så mycket i det då man får sämre resultat i sättet man mäts på.”

Fritextsvar från enkätrespondent

Till svarsalternativet ”annan” gavs möjlighet att själv lägga till en önskad förändring i ett fritextsvar. 19 svarande efterfrågade bättre skydd av de anställda, bland annat i form av anonymisering av anställda i kundnära roller och centralisering av uppgiften att avveckla kunder för att minska hotbilden mot anställda på bankernas lokala kontor.

”Jag vill inte att mitt namn kommuniceras ut till kund i de sammanhang där det finns tveksamheter kring var pengarna kommer ifrån.”

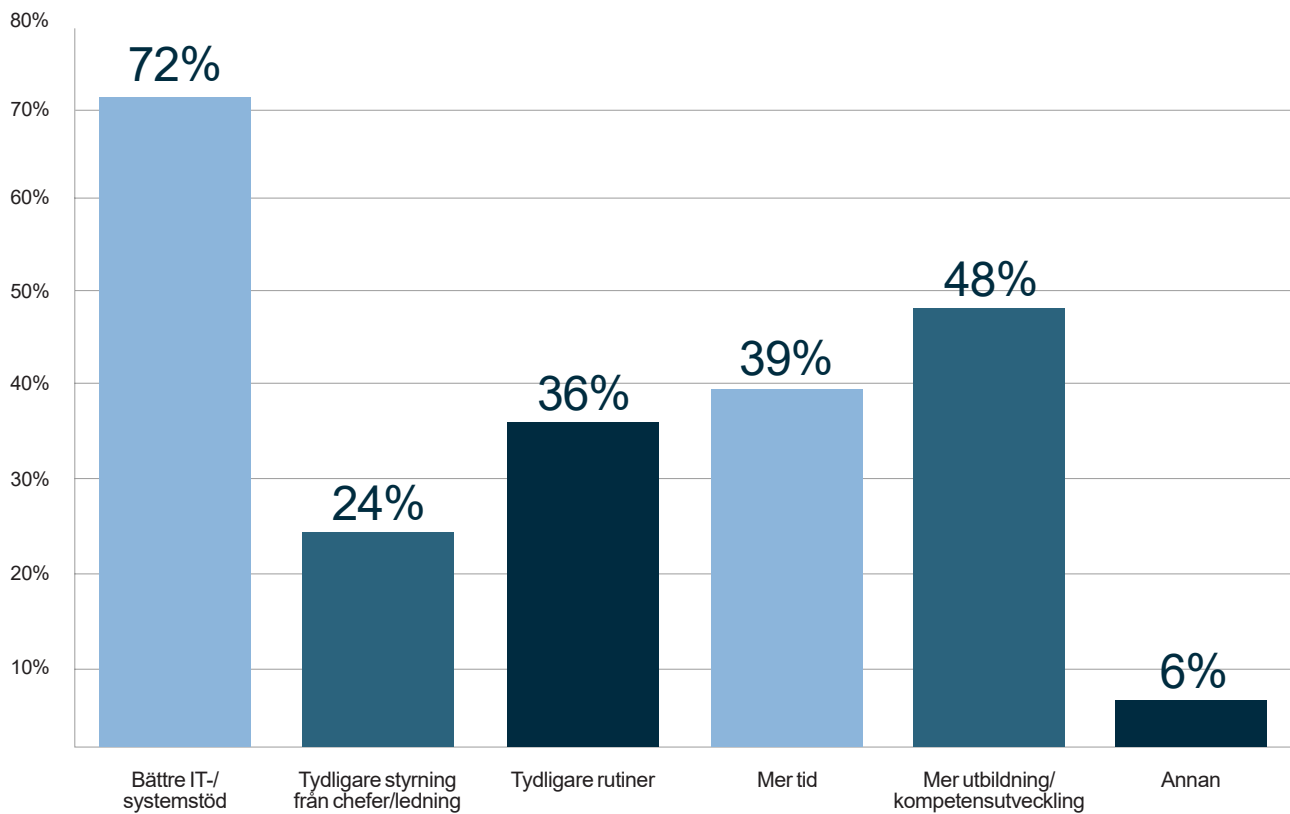
Fritextsvar från enkätrespondent

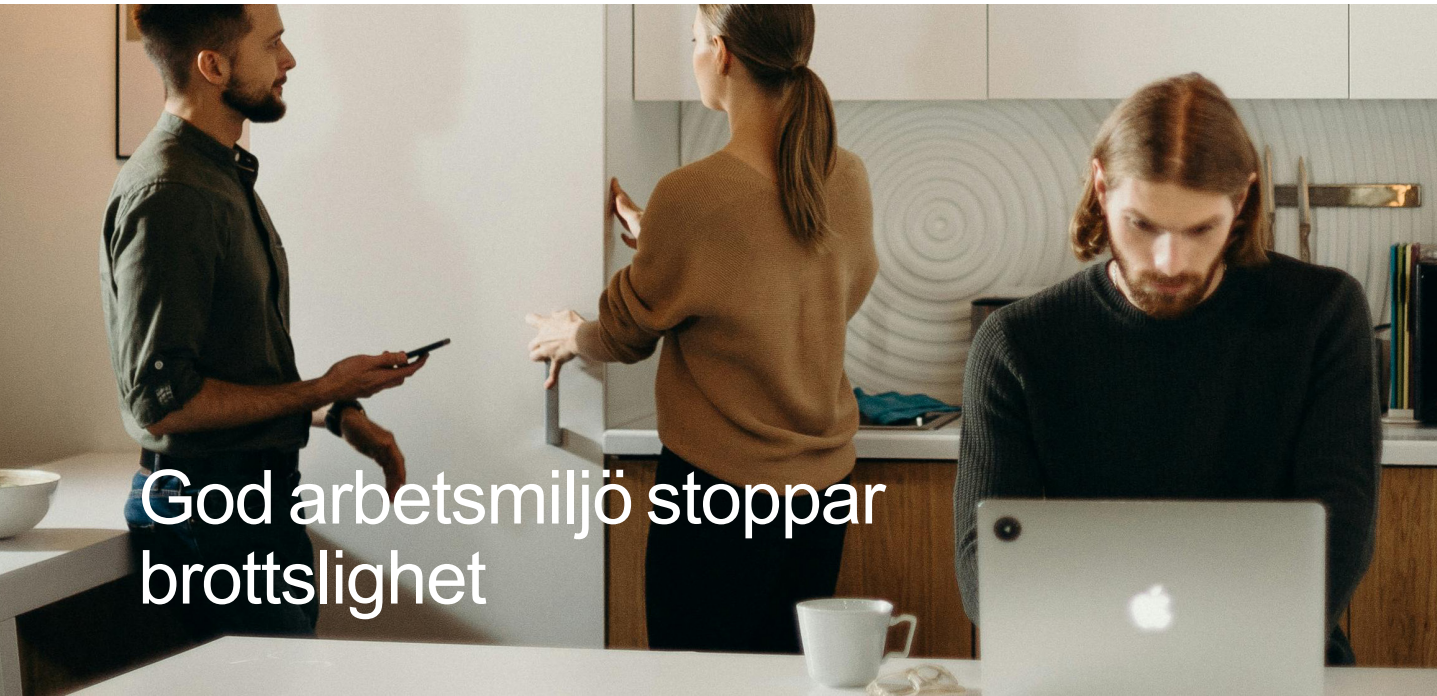
”Kundansvarig skall fronta och blir bankens ansikte utåt. Jag har inte upplevt att banken ens reflekterat över att det då är vi som står med störst hotbild om vi skulle stöta på kriminella som vi förväntas kartlägga.”

Fritextsvar från enkätrespondent



Vilka förändringar vore viktigast för att förbättra arbetet mot finansiell brottslighet?





God arbetsmiljö stoppar brottslighet

Arbetet måste göras på varje arbetsplats

Finansförbundets undersökning visar tydligt att både den fysiska och den psykosociala arbetsmiljön är viktig för finansanställdas förutsättningar att motverka den finansiella brottsligheten. En trygg arbetsmiljö är alltså inte bara avgörande för personalens välmående, utan också för att effektivt motverka brott.

Arbetsgivarna behöver ge rätt förutsättningar för det brottsförebyggande arbetet. Finansförbundet menar att:

1. Säkerhetstänket kring anställdas personuppgifter och fysiska säkerhet behöver förbättras, särskilt för anställda som har direkt kundkontakt.
2. Resurser behöver säkerställas i form av tid för fördjupad kundkännedom, samt för löpande utbildningsinsatser och kollegialt erfarenhetsutbyte.
3. Företagsledning såväl som personalansvariga chefer behöver vara tydliga med att det brottsförebyggande arbetet är lika prioriterat som annan verksamhet. Det innebär bl.a. att även det brottsförebyggande arbetet behöver värderas under lönesamtalen.
4. De anställda ska medverka i arbetet med att sätta mål och genomföra de åtgärder som behövs för att skapa en god arbetsmiljö. Finansförbundets förtroendevalda är engagerade i att tillsammans med arbetsgivaren hitta lösningar anpassade till varje arbetsplats, inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet.

”Det kollegiala stödet och ett öppet samtalsklimat där man vågar fråga sina kollegor är så viktigt för att skapa en trygg miljö på arbetsplatsen.”

– Karin Jungerhem, arbetsmiljöexpert, Finansförbundet

Arbetstagarperspektivet behövs när brottsförebyggande åtgärder tas fram

Även i förarbetena till den nya penningtvättslagen lyfts personalens förutsättningar fram. Regeringen lyfter i propositionen från 2017 fram att anställda som utför arbetsuppgifter av betydelse för att förhindra penningtvätt fortlöpande behöver få relevant utbildning och information, samt att det ska finnas rutiner och vidtas åtgärder för att skydda anställda från hot eller fientliga åtgärder (Prop. 2016/17:173). Det blir tydligt att det vid lagens utformning fanns en insikt om att en förutsättning för ett effektivt system mot penningtvätt är att de anställda vill och vågar anmäla och rapportera misstänkta aktiviteter och transaktioner. Om anställda inte vågar fullgöra dessa skyldigheter till följd av rädsla för hot eller andra repressalier uppfyller lagen inte sitt syfte.

Finansbranschen börjar och slutar med de anställda. För att en höjd ambitionsnivå mot den finansiella brottsligheten ska ge resultat behöver denna insikt finnas med i det fortsatta arbetet.

”Brister i säkerhet och arbetsmiljö kan sätta käppar i hjulet för arbetet mot finansiell brottslighet. Arbetstagarperspektivet behöver därför alltid vara med när brottsförebyggande åtgärder tas fram.”

– Elsa Engström, ansvarig för policy och public affairs, Finansförbundet



”Att anställda m.fl. som fullgör nyss nämnda uppgifter har en trygg och säker arbetsmiljö är en förutsättning för att lagens syfte ska kunna genomföras.”
- Ytterligare åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism Regeringens proposition 2016/17:17, s. 222.

Källor

Finansförbundet 2021. *"En dag kommer du och din familj att straffas" En enkätstudie om hotbilden mot finansanställda.*

Polismyndigheten 2025. *Finanspolisens årsrapport för 2024.*

Regeringens proposition 2016/17:173. *Ytterligare åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.*

Finansförbundet

är Sveriges största fackliga organisation inom bank och finans. Vi organiserar alla som arbetar inom finansbranschen, oavsett utbildningsbakgrund eller befattning.

info@finansforbundet.se

Telefon: 08-614 03 00

finansforbundet.se