

Psykologin bakom bankbedrägerier



Psykologin bakom bankbedrägerier

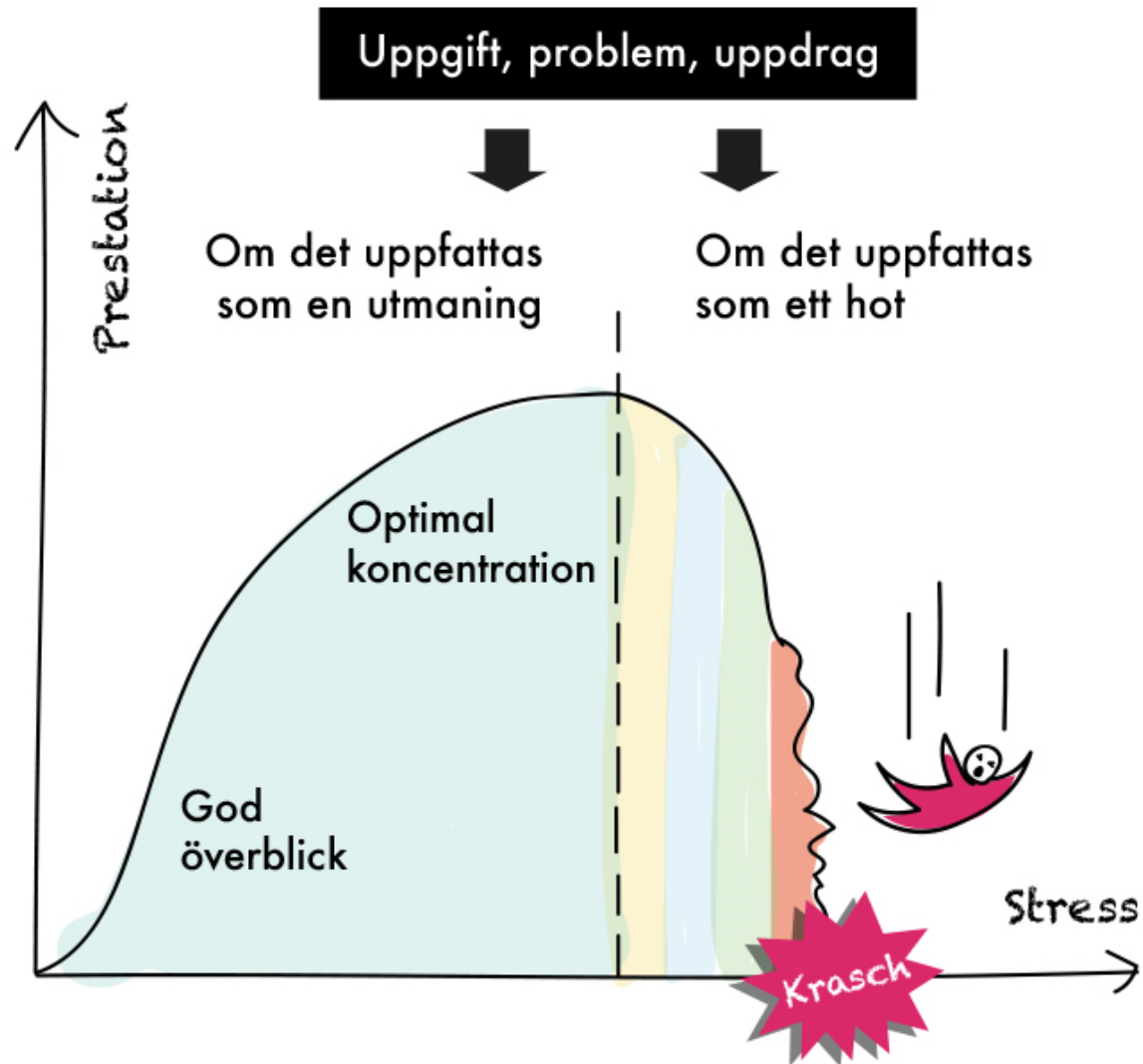
Typisk situation

- ❖ En bedragare kontaktar offret och påstår något som skuldbelägger vilket skapar **osäkerhet** och/eller **rädsla**
- ❖ Situationen som bedragaren skapar framstår ofta som **akut** och **hotande** med **krav på snabbt agerande**
- ❖ Bedragaren **erbjuder hjälp** att lösa den uppkomna situationen och skapar därigenom **tillit**
- ❖ Offret känner **skuldkänslor** och vill bidra till att lösa problemet





Effekter av upplevt hot





Daniel Kahnemans system 1 och 2

SYSTEM 1

Intuition & instinct

95%

Unconscious
Fast
Associative
Automatic pilot



SYSTEM 2

Rational thinking

5%

Takes effort
Slow
Logical
Lazy
Indecisive

Source: Daniel Kahneman

- ❖ Två typer av processer: System 1 kräver få resurser och möjliggör snabba bedömningar och beslut
System 2 som ställer högre krav på våra kognitiva resurser och är mer tidskrävande
- ❖ Systemen aktiveras automatiskt beroende på individfaktorer (t.ex. vanor, stresskänslighet och ålder) och kontextfaktorer (t.ex. tidspress och sociala normer)
- ❖ Vardagliga beslut fattas av System 1, utan större ansträngning
- ❖ System 2 är bättre på komplicerade situationer. Då information behandlas på ett mer systematiskt sätt kan negativa konsekvenser undvikas
- ❖ Men System 2 är långsamt och ansträngande och aktiveras sällan i stressande situationer då vi känner vi oss rädda, okunniga, osäkra och underlägsna



Effekter av stress

- ❖ Eftersom System 1 använder kognitiva genvägar kan avgörande beslut bli irrationella. Vår förmåga att ta in och förstå relevant information är då starkt försämrad
- ❖ Till och med i de fall när vi tidigare processat och förstått hur vi bör agera, och således vet hur vi bör agera, kan System 1-processer ta överhanden
- ❖ Adekvat information om hur vi bör agera är inget skydd
- ❖ Inte ens när vi tillägnat oss och förstått vad som är det rätta att göra är vi immuna mot påverkansförsök



Vi påverkas av beslutsmiljöer

- ❖ Våra beteenden påverkas av hur beslutsalternativ presenteras och ramas in
- ❖ Beslutsmiljöer är ofta designade för att få oss att välja vissa alternativ
- ❖ Beslutsmiljöer kan styra oss utan att vi vet om att detta sker
- ❖ I situationer där våra preferenser är svaga (dvs då vi är osäkra på vad vi vill) är sådan påverkan effektiv, eftersom vi då konstruerar våra preferenser beroende på signaler vi uppfattar från omgivningen
- ❖ I sådana situationer kan vår tendens att anpassa oss till sociala normer och vad vi uppfattar som moraliskt korrekt få oss att se vissa beslutsalternativ som mer attraktiva och bättre





GÖTEBORGS
UNIVERSITET

Tillit som "coping-strategi"



Tillit som "coping-strategi"



- ❖ Under osäkerhet kan tillit ökas – som en coping-strategi
- ❖ Avgörs av personlighetsvariabler som t ex osäkerhetstolerans

Sammanfattning

- ❖ Forskningen visar att vår förmåga att fatta bra beslut försämras i nya, överraskande och stressfyllda situationer
- ❖ Vi använder då ofta signaler från den omedelbara omgivningen för att kunna bestämma oss snabbt
- ❖ Den kontext i vilken ett beslut fattas styr oss omedvetet. När vi är osäkra på vad vi vill och saknar inarbetade vanor är vi lätta att påverka
- ❖ Vi hanterar ibland osäkerhet genom att bli mer tillitsfulla, som en strategi för att hantera stress



Riskfaktorer

- ❖ Riskfaktorer på individ- och kontextnivå finns beskrivna i litteraturen, som t ex:
- ❖ Okända och osäkra situationer
- ❖ Låg och hög ålder
- ❖ Personlighetsdrag (som stresskänslighet och hög osäkerhetsintolerans)
- ❖ Låga teknikkunskaper
- ❖ Språk



Hur ett offer (O) luras att föra över 400 000 kr till en bedragare (B)

- ❖ B uppger att en bankkund O borde ha besvarat ett brev där banken krävde skriftligt samtycke till hantering av personuppgifter enligt GDPR **[B skuldbelägger och skapar osäkerhet]** och att O är tvungen att gå till ett bankkontor för att godkänna detta **[B ställer krav på beteende]**. Om O inte gör det snabbt stryks O som kund i banken **[O känner sig stressad och hotad]**. Av säkerhetsskäl krävs ett skriftligt godkännande **[krav på beteende som kan avvärja hotet]**.
- ❖ När O ber om hjälp uppmanas O att logga in med sitt mobila BankID och får då upp texten "Jag legitimerar mig hos: Bank X" **[B erbjuder hjälp vilket ökar Os tillit]**. När O accepterat påstår B att O har ett gammalt BankID **[B skuldbelägger]** som behöver förnyas på bankkontoret **[krav på beteende som kan befria O från skuldkänslor]**.
- ❖ O efterfrågar annan lösning och B svarar att O behöver använda sin bankdosa **[B skapar tillit genom att erbjuda hjälp och lösning på problemet]**. O har inte tillgång till bankdosa. Ett telefonsamtal bokas in ett samma kväll **[Ökad tillit]**. B frågar även om Os härkomst och berättar att Bs föräldrar också kom från Tyskland **[B ökar tillit genom att hänvisa till gemensam gruppidentitet]**. B och O övergår då till att tala tyska **[hög tillit etablerad]**.
- ❖ Vid det förtroliga samtalet på kvällen följer O instruktionerna och B kan beställa nytt BankID i Os namn och föra över 400 000 kr.