

FSPOS

Finansiella Sektorns Privat-
Offentliga Samverkan

SCENARIOSAMMANFATTNING FSPOS Sektorsövningar 2013-2015

FSPOS AG Övning

Innehållsförteckning

INLEDNING.....	3
FSPOS SEKTORSÖVNING 2013	4
BAKGRUND	4
SCENARIO.....	4
FSPOS SEKTORSÖVNING 2014	7
BAKGRUND	7
SCENARIO.....	7
FSPOS SEKTORSÖVNING 2015	11
BAKGRUND	11
SCENARIO.....	11

Inledning

Den Finansiella Sektorns Privat-Offentliga Samverkan (FSPOS) är ett frivilligt samverkansforum med syfte att stärka robustheten lokalt, regionalt och nationellt inom Sveriges finansiella sektor. Målet är att öka sektorns förmåga att motstå eller snabbt återhämta sig från samhällsliga kriser. Ett effektivt sätt att bygga och upprätthålla såväl motståndskraft som krishanteringsförmåga är att öva; både enskilt och gemensamt inom sektorn. Mot bakgrund av detta har FSPOS Arbetsgrupp (AG) Övning till uppgift att planera, förbereda och genomföra samverkansövningar för aktörerna i den finansiella sektorn.

Detta dokument är en sammanfattning av de scenarier som använts vid FSPOS sektorsövningar 2013, 2014 och 2015. Syftet är att tillhandahålla material som kan användas som stöd och inspiration för aktörer i sektorn i deras arbete med att planera och genomföra övningar för den egna organisationen.

FSPOS Sektorsövning 2013

BAKGRUND

I februari 2013 genomfördes en skrivbordsövning för centrala aktörer i den finansiella sektorn. Målsättningen var att stärka sektorns förmåga att hantera avbrott och störningar i det svenska betalningssystemet. Fokus var framförallt gemensam lägesbild, samverkan och proaktiv informationsgivning.

SCENARIO

Scenariot utspelar sig dagarna innan jul och kretsar kring betalningsstörningar i kritisk infrastruktur samt hot och misstankar om attacker från aktivistgrupper. Veckorna innan övningen publiceras ett antal artiklar som beskriver hur ett missnöje mot den finansiella sektorn växer fram bland allmänhet och kunder:

- Den senaste tidens ekonomiska utveckling präglas av vinster i storföretagen samtidigt som antalet varsel om uppsägning är högre än på länge.
- Storföretaget *Stora Verkstadsbolaget AB* föreslår en extra aktieutdelning samtidigt som de varslar 450 personer om uppsägning. Detta väcker starka reaktioner.
- Även bankerna aviserar och genomför ett antal åtgärder för att dra ner på sin personalstyrka. Många aviseras också om uppsägning i samband med outsourcing av olika verksamhetsgrenar.
- En ökad aggressivitet märks bland anställda i bankerna vilket även underblåses av en allmän ilska över att vinstutvecklingen inte påverkar mängden varsel.

Dessutom meddelar aktivistgruppen *Inkognito* i olika forum att de mot bakgrund av den senaste tidens händelser förbereder aktioner mot den finansiella sektorn.

Dag 1, förmiddag - Betalningsstörningar

Övningen inleds med ett TV-inslag där morgonnyheterna rapporterar att:

- Ett antal svenska storföretag upplever problem med att genomföra och ta emot betalningar bl.a. leverantörsfakturor.

- Ett antal aktieägare i *Stora Verkstadsbolaget AB* uppger att de saknar den aktieutdelning som skulle varit dem tillhanda den 19/12.
- Mot bakgrund av den senaste tidens nedskärningar och missnöje tillsammans med aktivistgruppen *Inkognitos* hot mot den finansiella sektorn, spekuleras det om det finansiella systemet är utsatt för en cyberattack.
- Osäkerhet råder dock kring problemens orsak och omfattning.

Exempel på inspel:

- Kundtjänst och kundansvariga meddelar att många privat- och företagskunder hör av sig med anledning av att de inte kan genomföra diverse betalningsärenden.
- Kunder som förväntat sig aktieutdelning från *Stora Verkstadsbolaget AB* hör av sig och anmärker på att någon sådan inte verkar ha skett.
- Frågor från media med anledning av händelserna.
- Nyckelpersoner frånvarande p.g.a. julleddighet.

Dag 1, eftermiddag – Möjliga orsaker framkommer

Ytterligare en nyhetssändning rapporterar att:

- Aktivistgruppen *Inkognito* har publicerat en video där gruppen tar på sig skulden för de inträffade störningarna. Att så verkligen är fallet har ej bekräftats. De hävdar att de har kontroll över värdepappershandeln och har omdirigerat den saknade aktieutdelningen. De påstår sig även planera angrepp mot börsen i syfte att manipulera aktiekurser.
- Nyheterna har även mottagit uppgifter som gör gällande att problem kan ha drabbat en central myndighet och påverkat kommande inbetalningar av moms och arbetsgivaravgifter.
- Nyheterna rapporterar även att det finns en risk att problemen kan påverka kommande löneutbetalningar till privat- såväl som offentliganställda.

Exempel på inspel:

- En central myndighet ringer och meddelar att kommande inbetalningar av moms och arbetsgivaravgifter kan komma att påverkas av störningarna. Företag har redan hört av sig och hävdar att det ej går att genomföra dessa.
- Kunder ringer och undrar över löneutbetalningar. De är oroliga att de inte ska få ut någon lön inför julhandeln.
- Journalister kontaktar er och vill träffa någon för en intervju.

Dag 2 - Ökat tryck från media

Ett radioinslag rapporterar att:

- Företag är kritiska mot bankernas hantering av problemen. En bankexpert spekulerar kring att händelsen kan ta mycket lång tid att klara ut och efterfrågar tydliga besked.
- Det förekommer motstridiga uppgifter om vad som orsakat problemen. Allmänheten är orolig och irriterad och rykten florerar om löner som ej har betalats ut.

Exempel på inspel:

- Stort antal samtal från journalister som vill veta vad organisationen har att säga till oroliga kunder. Nyhetsartiklar innehållandes spekulationer kring orsaker samt intervjuer med drabbade kunder.
- Omfattande kritik mot finansiella sektorn i sociala medier.
- Riksbanken kallar till samverkanskonferens i syfte att enas om ett gemensamt budskap till media. Deltagare ombeds förbereda lägesbild och frågor till övriga aktörer.
- Finansinspektionen efterfrågar underlag för incidentrapportering:
 - Vilka delar av er verksamhet är berörda av problemen?
 - Vilka marknader är påverkade och i vilken omfattning?
 - Beskriv vilka långsiktiga konsekvenser som, redan i nuläget, bör beaktas i hanteringen?
 - Beskriv vilka brister och sårbarheter, exempelvis i mandat och resurser, som skulle kunna försvåra hantering av händelsen?
 - Beskriv det interna krishanteringsarbetet

Epilog: Orsakerna identifieras och problem är avhjälpna

Det framgår att betalningsproblemen orsakades av ett antal bankanställda som enskilt eller i samförstånd makulerat bankgironummer. Även den uteblivna aktieutdelningen orsakades av anställda hos bankerna som avsiktligt ändrat vissa av de avkastningskonton som är kopplade till värdepapperskonton.

Utbetalning av löner påverkades aldrig av de inträffade händelserna och de uppgifter som förekom angående detta visade sig i efterhand vara felaktiga. Börsen drabbades aldrig av något angrepp och handeln med aktier och andra finansiella instrument pågick utan störningar. Farhågorna om att inbetalningar av moms och arbetsgivaravgifter inte skulle kunna genomföras visade sig också vara obefogade och enligt en central myndighet genomfördes samtliga transaktioner som planerat.

FSPOS Sektorsövning 2014

BAKGRUND

I mars 2014 genomfördes en skrivbordsövning för de fyra delsektorerna banker, sparbanker, försäkrings-/pensionsbolag samt värdepappersbolag. Målsättningen var att stärka sektorns förmåga att hantera avbrott och störningar i det svenska betalningssystemet. Utifrån detta övades tre delmål som fokuserade på behovet av samt formerna för gemensamt lägesbildsarbete, samverkan och proaktiv informationsgivning. I ett första skede sammanställde respektive organisation enskilt en lägesbild. Med lägesbilden som underlag följde gemensamma diskussioner i blandade grupper där behov av samarbete och samverkan togs upp.

SCENARIO

För varje delsektor hade ett anpassat scenario tagits fram. Detta utgick dock ifrån en gemensam bakgrund.

Scenariot kretsar kring betalningsstörningar i kritisk infrastruktur, informationsförlust och bedrägerier, samt hot och misstankar om riktade attacker från aktivistgrupper.

Inför övningen tar samtliga delsektorer del av nyhetsartiklar med följande innehåll:

- Försäkringsförmedlare varnas av FI efter att ha spridit vilseledande information och utsatt sina kunder för finansiella risker.
- Ett stort skogsbolag planerar att genomföra en nyemission.
- Spekulationer kring ett eventuellt uppköp av ett stort svenskt telekombolag.
- Antalet hackerangrepp mot den finansiella sektorn har ökat kraftigt.
- Flera storbanker har under året aviserat omfattande nedskärningar.
- En anonym aktivistgrupp har genom flera kanaler riktat hot mot aktörer i den finansiella sektorn.
- Ett ovanligt stort antal försäkringsärenden har den senaste tiden prövats i ARN.

Banker

I ett nyhetsinslag rapporteras om omfattande störningar i det svenska betalningssystemet. Privatpersoner har ej möjlighet att betala sina fakturor och flera företag meddelar att betalning för leverantörsfakturor kvarstår på kontot.

Exempel på inspel:

- Kunder hör av sig och är oroliga över eventuell dröjsmålsränta på grund av att betalningar inte debiteras deras konton. Belastningen på kundcenter är mycket hög och kunder är upprörda över långa väntetider. Kunderna är också oroliga över den kommande löneutbetalningen.
- Privat- och företagskunder ringer in då de har problem med att genomföra och ta emot betalningar. Aktörer såsom kommuner och centrala myndigheter ställer frågor kring hur störningarna påverkar utbetalning av löner och samhällsbetalningar.
- Ovanligt många kunder loggar in på internetbanken och belastningen på systemen är hög. Kunder hör av sig till kundtjänst och meddelar att det ej går att logga in på internetbanken.
- Finansinspektionen begär en statusrapport och vill bl.a. veta hur kunderna påverkas av de inträffade händelserna.

Försäkrings- och Pensionsbolag

Ett nyhetsinslag rapporterar om att känsliga uppgifter om enskilda försäkringstagares skadehistorik förekommer öppet på nätet och att försäkringsbolagen har ett gemensamt "hemligt" register, GSR. Försäkringsförmedlingsföretaget X har med hjälp av förfalskade fullmakter omplacerat pensionsinnehav som förvaltas av flera pensionsbolag.

Exempel på inspel:

- Kundtjänst är nedringd.
- Flera kunder hör av sig och frågar huruvida de förekommer i bolagens "hemliga" register.
- Ett stort antal kunder begär ut registerutdrag och handlingar från tidigare ärenden. Flera kunder begär även att tidigare ärenden skall omprövas då uppgifter gör gällande att försäkringsbolagen handlagt ärenden på felaktiga grunder.
- Flera kunder hör av sig då de kontrollerat sina pensionsbesparingar och noterat att dessa nu ligger placerade i fonder med mycket hög riskexponering. I flera fall har betydande värdeminskningar skett i dessa fonder och kunderna kräver nu att bli kompenserade för eventuella förluster.

- Stort antal samtal från journalister som vill att VD ställer upp på intervju.
- Artiklar publiceras där tidigare anställda uttalar sig och påstår att försäkringsbolagen använder det gemensamma skaderegistret för att bedöma lönsamhet vid tecknande av nya försäkringskunder samt att de som förekommer i registret i genomsnitt betalar en högre försäkringspremie.
- Kvällspressen publicerar en sammanställning av försäkringsskador för ett antal svenska kändisar och politiker.
- Spekulationer i media om att anställda på pensionsbolagen har varit inblandade i bedrägerierna.
- Ett konkurrerande försäkringsbolag som ej är medlem i GSR meddelar att de gärna tecknar försäkringar med personer som tidigare har nekats försäkring från övriga bolag.
- Tillsynsmyndigheter tar kontakt och begär information samt meddelar att det kan bli aktuellt att inleda tillsynsrenden.

Värdepappersbolag

Ett pressmeddelande publiceras med information om att den kinesiska koncernen *Bai Wei* lagt ett bud på samtliga aktier i telekomföretaget *Andersson*. *Andersson* dementerar snabbt uppgifterna och meddelar att pressmeddelandet är förfalskat. Stockholmsbörsen stoppar handeln i *Andersson*aktien och meddelar att samtliga avslut kommer att makuleras. Nyheten om det förfalskade budet skapar turbulens på börsen och bl.a. OMXS 30 backar kraftigt.

Exempel på inspel:

- Ett stort antal kunder, på vilkas uppdrag bolagen under morgonen köpt och sålt aktier, hör av sig och frågar vad som kommer att ske med deras innehav.
- Flera andelsägare i svenska aktiefonder hör av sig och ställer frågor kring hur fondernas värde påverkas av turbulensen på börsen. Flera av kunderna har även hört på nyheterna om de bedrägerier som genomförts och vill bekräfta att inga otillåtna ändringar har genomförts avseende deras placeringar.
- Ett antal kunder hör av sig och meddelar att de ej tilldelats ett korrekt antal teckningsrätter i den nyemission som genomförs i skogsbolaget.
- Ytterligare kunder hör under dagen av sig och meddelar att aktier även saknas på deras värdepapperskonton. Flera kunder undrar om aktivistgruppen *Inkognito* ligger bakom det inträffade.

- En handlare erkänner att hen tillsammans med anställda på andra värdepappersbolag under veckan gjort omfattande affärer med kunders aktier för egen räkning. Affärerna har dock gått dåligt och de har därför ej haft möjlighet att återbörda värdepappren enligt plan. Det finns nu misstankar om att samma personer legat bakom det falska pressmeddelandet.
- Media hör av sig och ställer frågor.
- Finansinspektionen hör av sig och vill ha en statusrapport.

FSPOS Sektorsövning 2015

BAKGRUND

I november 2015 genomfördes en distribuerad simuleringsövning för 25 aktörer i den finansiella sektorn. Övningens övergripande mål var att stärka förmågan att hantera störningar och avbrott i den finansiella sektorn. Detta genom att öka förmågan:

- till samverkan inom sektorn
- att skapa och dela en samlad lägesuppfattning inom sektorn
- att koordinera budskap inom sektorn

SCENARIO

Scenariot innefattade tre övergripande händelser: Avbrott i tekniska system, IT-attacker och Hot.

Inför övningen fick de övade ta del av nyhetsartiklar med följande innehåll:

- Ökad risk för solstormar vilket kan orsaka skador på bland annat elsystem och elektronik.
- En välkänd hackergrupp hotar med att attackera svensk IT-infrastruktur.
- En brand leder till kraftiga störningar i kommunikationsnätet.
- Telia har på grund av ett mjukvarufel omfattande störningar i sitt bredbandsnät.
- En ny studie visar att antalet offentligt anställda som utsatts för hot kraftigt har ökat.
- En stor polisaktion avslöjar ett brottsligt nätverk som ligger bakom flera stora bedrägerier mot svenska myndigheter.

Avbrott i tekniska system

RIX ligger av okänd anledning nere samtidigt som felaktiga referensdatafiler leder till divergerande priser på ett antal frekvent handlade värdepapper.

Exempel på inspel:

- Riksbanken meddelar via e-post att RIX slutat fungera.
- Internt meddelande om begränsad eller ingen åtkomst till SWIFT.
- Internt meddelande om att reservrutiner för RIX slagits ut.
- Media har via sociala medier snappat upp problemen med referensdatan, och skriver en kort artikel under rubriken "Kaos på börsen efter aktiestrul".
- Mäklare ringer med frågor efter att ha sett att priserna på X och Y verkar divergera mellan olika priskällor.
- Intern information från IT som har felsökt och misstänker att referensdatafiler har hackats.
- Inlägg på sociala medier från aktivistgrupp som meddelar att de "hackat börsen" genom att förväxla aktierna för marknadsaktörerna.

IT-attacker

Överbelastningsattacker drabbar samtliga övade organisationer, vilket för bankerna innebär att åtkomsten till internetbanktjänster ligger nere. Detta ger upphov till stor irritation och oro.

Exempel på inspel:

- Artikel om att flera aktörer drabbats av överbelastningsattacker och att flera bankers internetjänster är otillgängliga.
- Artikel med intervju med drabbad person från allmänheten. Pensionärer kan inte betala räkningar.
- Mycket stort tryck från allmänheten. Kundservice vill ha vägledning kring vad de ska kommunicera.

Hot

Hot från en hackergrupp via e-postmeddelanden, ett manifest och en video. Hackergruppen tar på sig ansvaret för de inträffade händelserna och hotar med att

begå ytterligare attacker. Övade försäkringsbolag och sparbanker mottar ytterligare hot om publicering av stulna kunduppgifter.

Exempel på inspel:

- Meddelande från hackergrupp: "You are supporting the Swedish war on free speech, it will cost you".
- Försäkringsbolag och sparbanker mottar ett mail från en okänd avsändare, med en bifogad fil innehållandes uppgifter från vad som påstås vara en journal över bolagets kunder. Avsändaren säger sig ha tillgång till företagets kundregister.
- Försäkringsbolag och sparbanker mottar utpressningsmeddelande från en aktör som kräver en miljon dollar från vart och ett av bolagen för att inte offentliggöra kunduppgifter. Företaget ges en timme att inkomma med sitt svar i frågan.
- Storkund ringer in och undrar hur de uppkomna problemen hanteras och vad kunden förväntas göra.
- Artikel publiceras i lokal eller nationell media om att kunduppgifter från sparbank kan ha läckt ut på internet. Det spekuleras om kopplingar till morgonens överbelastningsattack.
- Många samtal från journalister som ställer frågor eller vill träffas för intervju.
- Kundtjänst meddelar att ett stort antal kunder hör av sig med frågor om de misstänkta läckta kunduppgifterna.
- Personal på backoffice meddelar att de upptäckt att kunduppgifter finns publicerade på sociala medier. Uppgifterna har kunnat verifieras som riktiga kunduppgifter.