

## Reactie Betaalvereniging Nederland:

- Heeft de bank inmiddels iets kunnen doen tegen de mogelijkheid om het telefoonnummer van de bank te spoofen? Zo ja, wat?

**Daar kan de bank zelf in technische zin niks tegen doen, dat kan alleen de telecomsector technisch structureel oplossen. Ieder telefoonnummer in moderne vrije landen kan worden gespoofd, ook het telefoonnummer van BNN VARA of KASSA. Banken, politie en telecomsector zoeken ondertussen samen naar minder structurele maatregelen die sneller genomen kunnen worden.**

- Het gespoofde telefoongesprek zou vaak vooraf worden gegaan door phishing (per bijvoorbeeld met een email of SMS) waarbij het slachtoffer in sommige gevallen de inloggegevens of andere rekeninginformatie invult. Hierdoor zou de crimineel informatie in handen krijgen die later in het telefoongesprek wordt gebruikt om de klant te overtuigen van de noodzaak om snel te handelen en om vertrouwen te wekken. Hoe weten jullie dit? Zijn daar bewijzen voor?

**De combinatie met phishing blijkt uit verklaringen van slachtoffers, aan hun bank en aan de politie. Oplichters kunnen daarnaast ook zonder phishing aan vertrouwelijke persoonlijke informatie over hun slachtoffers komen, op social media en in gehackte mailboxen of WhatsApp-accounts.**

**Phishing gebeurt ook met stiekem gemaakte foto's van bankpassen (dat heet "shouldering"). Met de persoonlijke gegevens op een bankpas kan een oplichter de pashouder aan de telefoon heel overtuigend misleiden. De pashouder denkt al gauw dat alleen zijn eigen bank de tenaamstelling, de geldigheidsdatum én het pasvolgnummer op zijn of haar bankpas kan weten.**

- Erkennen jullie dat de wet voorschrijft dat de bank bij fraude zoals phishing de schade dient te vergoeden tenzij wordt aangetoond dat de klant grof nalatig is geweest?

**Ja en die regel geldt specifiek voor betalingen aan fraudeurs die niet door het slachtoffer zelf zijn gedaan, zoals na de meeste phishing of smishing, na shouldering of met malware. Spoofing gaat over betalingen aan oplichters die slachtoffers zelf hebben ingevoerd en goedgekeurd. Daar is die nalatigheidseis in beginsel niet op van toepassing. Een slachtoffer wordt ook niet vergoed als die na betaling van een auto door de verkoper opgelicht blijkt te zijn.**

**Betalingen aan fraudeurs die slachtoffers niet zelf hebben gedaan staan als "bancaire fraude" in onze jaarlijkse frauderapportages. Betalingen aan oplichters die slachtoffers zelf hebben gedaan vallen niet onder bancaire fraude en staan daarom (nog) niet in onze frauderapportages.**

- Waarom vergoedt de bank de schade niet als er sprake is van phishing + spoofing?

**Deze schade wordt in beginsel niet vergoed omdat de klant de uiteindelijke betaling helemaal zelf heeft ingevoerd en goedgekeurd. De voorafgaande phishing heeft dan niet geleid tot een onopgemerkte betaling door fraudeurs, enkel tot inzage in klantgegevens door oplichters.**

**Uit coulance kan een specifieke bank in specifieke gevallen toch gedeeltelijk of zelfs geheel vergoeden, op grond van bijzondere omstandigheden en individuele overwegingen.**

- Kan de bank uitsluiten dat er van binnenuit, bijvoorbeeld door (ex-)medewerkers van de klantenservice, informatie van klanten is misbruikt of doorgespeeld aan criminelen? In hoeverre wordt dit door de bank onderzocht?

**Geen enkele organisatie kan dat uitsluiten, ook een bank niet. Het wordt door de Nederlandse banken wel grondig en zorgvuldig onderzocht, bij alle vormen van fraude waar banken een rol bij kunnen spelen. Er zijn tot nu toe echter geen aanwijzingen gevonden dat spoofing met hulp van (ex-)medewerkers van de betrokken banken heeft plaatsgevonden.**

- Hoe identificeert de bank verdachte transacties van particulieren?

**Banken geven over monitoring en detectie geen operationele informatie omdat ze criminelen niet wijzer willen maken dan ze al zijn.**

- Via monitoringssystemen zouden transacties boven een bepaald bedrag kunnen opvallen. Waarom werden bedragen van tienduizenden euro's, die spoofing-slachtoffers vaak overmaakten en die niet in hun betaalpatroon pasten, kennelijk niet door de bank opgemerkt?

**Bankklanten doen veel vaker bonafide grote betalingen dan grote betalingen aan oplichters, bijvoorbeeld voor de aanschaf van huizen en auto's of voor grote schenkingen aan (klein)kinderen. Het is daarom een behoedzame evenwichtsoefening om je als bank niet te bemoeien met hoe klanten hun geld willen besteden en tegelijkertijd die klanten te beschermen tegen oplichting.**

**Veel verdachte betalingen worden wel degelijk onderschept en tegengehouden. Helaas lukt het niet om alle malafide betalingen te detecteren en tegen te houden.**

**De banken investeren voortdurend om nieuwe vormen van fraude en oplichting steeds beter te detecteren, met zo min mogelijk verstoring van het bonafide betalingsverkeer.**

- Een bank kan niet tegen klanten zeggen dat die de klant nooit zal bellen over veiligheidsproblemen, want soms wil de bank wel legitieme telefoontjes over veiligheidsproblemen plegen. Waarom accepteert de bank dan niet dat een paar procent van haar klanten het valse telefoontje niet van het echte heeft kunnen onderscheiden (omdat gebruik is gemaakt van het echte telefoonnummer van de bank en de persoon aan de andere kant van de lijn daarnaast vaak rekeninginformatie wist die alleen de klant zelf en de bank zouden weten), en vergoedt zij voor deze mensen de schade?

**Banken kunnen hun klanten inderdaad bellen bij verdachte transacties en veiligheidsproblemen. Een bank zal echter nooit via de telefoon, in een e-mail of via SMS aan een klant vragen om met spoed grote (of kleine) bedragen over te boeken. Waarom**

**zou een klant zijn eigen rekeningsaldo moeten “veiligstellen” wanneer een bank in geval van nood iedere rekening van iedere klant onmiddellijk volledig kan afsluiten van het betalingsverkeer, zelfs voor de rechtmatige rekeninghouder? Sterker nog, veel slachtoffers van fraude en oplichting verwachten van de banken dat die wel eigenmachtig de rekeningen van criminelen blokkeren. Waarom zou een bank dat dan in geval van nood niet bij de rekening van een slachtoffer kunnen doen?**

**Onze samenleving berust op een bepaalde mate van eigen verantwoordelijkheid, bijvoorbeeld bij het omgaan met je eigen geld of bij je eigen gedrag tijdens een pandemie. Die eigen verantwoordelijkheid speelt ook een belangrijke rol bij betalingen die je helemaal zelf invoert en goedkeurt. Zonder eigen verantwoordelijkheid zou niemand meer oppassen voor oplichters, omdat de banken en de samenleving dan altijd collectief bijspringen. Dat zou een walhalla voor oplichters zijn. We bepalen daarom met elkaar, als samenleving, wat de balans tussen de zorgplicht van anderen en de eigen verantwoordelijkheid moet zijn.**