

## reactie ASN:

*Graag reageren we op de vragen die jullie stellen over deze casus.*

*Normaliter delen wij details over een dergelijke zaak enkel met de betrokken persoon. Je gaf in ons telefonische gesprek aan dat mevrouw aan Kassa aan heeft gegeven akkoord te zijn met het feit dat wij Kassa een inhoudelijke toelichting geven naar aanleiding van de casus en aan de hand van de gestelde vragen.*

*Daarnaast willen we graag aangeven dat het ontzettend naar is voor mevrouw dat ze op deze wijze opgelicht is door criminelen en dat we met haar meeleven. Dit hebben we haar eerder uiteraard ook persoonlijk overgebracht.*

**- ASN heeft deze week haar systeem aangepast waardoor de standaard daglimiet nu €5000 is in plaats van de €25.000 die het was in het geval van Yvonne en die daarmee €22.500 euro kon kwijtraken. Gaat de bank haar schade vergoeden?**

*We hebben uitgebreid contact gehad met mevrouw zowel op de dag van de fraude als daarna. Daarbij zijn we meermaals ingegaan op haar vragen/klachten en hebben we al aangegeven dat wij de schade niet vergoeden, omdat zij alle benodigde gegevens heeft vrijgegeven voor de drie verschillende overboekingen en deze dus zelf heeft ondertekend. Uiteraard helaas niet wetende dat zij een fraudeur aan de lijn had.*

**- Zij heeft op de betreffende vrijdagavond melding gedaan bij de bank. Het ging om een betaling naar het buitenland (Estland), waarom kon het geld in het weekend niet tegengehouden worden door ASN of de ontvangende bank? Klopt het dat bij een dergelijke buitenland overboeking het geld niet direct op de ontvangende rekening terecht kon komen maar hier tijd overheen is gegaan?**

*Allereerst is het relevant een onderscheid te maken of het bij een overboeking naar het buitenland gaat om een land dat binnen of buiten het Sepa gebied valt. Deze overboeking betrof Estland, dat binnen het Sepa gebied valt. Dat betekent dat opdrachten die op een werkdag voor 15.30 bij ons binnenkomen uiterlijk de volgende dag bij de ontvanger moeten zijn bijgeschreven. We verrekenen betalingen die we op werkdagen voor 15.30 binnenkrijgen daarom uiterlijk om 17.00 met de ontvangende bank. Deze verrekening loopt via de ECB. De ontvangende bank dient de bedragen dezelfde werkdag te ontvangen zodat zij de ontvanger uiterlijk de volgende werkdag kunnen crediteren.*

*De drie betalingen die mevrouw met haar digipas geautoriseerd heeft zijn op 16 aug 2019 allen voor 13.00 uur ontvangen. Deze zullen begin van de middag al verrekend zijn met de ontvangende bank en het is niet ongebruikelijk dat de ontvangende bank het geld al op dezelfde werkdag heeft kunnen bijschrijven. De klant heeft ons vrijdagavond gebeld. Toen waren de drie overboekingen al verrekend met de ontvangende bank, zo blijkt uit de Sepa betalingsinformatie.*

*We konden op dat moment de betalingen dus niet meer tegenhouden. We hebben de ontvangende bank met spoed gebeld en gevraagd de betaling vast te houden, hangende verder fraudeonderzoek. Het geld bleek echter al op de rekening van Uphold Europe Ltd te zijn bijgeschreven en te zijn opgenomen door de gebruiker.*

**- Waarom heeft ASN besloten de standaard instelling voor overboekingen met de Digipas op 25.000 euro te zetten?**

*Bij uitgifte van de Digipas aan mevrouw in september 2011 heeft zij een betaalmiddel ontvangen met een limiet van 25.000 euro. Deze is naar wens aan te passen door de klant. Het vaststellen van zo'n grens bij uitgifte is altijd een afweging waarbij meerdere aspecten spelen. Klanten moeten in staat zijn op een zowel veilige als makkelijke manier hun geldzaken te kunnen regelen. Daarbij is het vooral van belang dat dergelijke overboekingen naar een externe rekening in deze periode altijd met een digipas geauthentiseerd moesten worden.*

**- Erkent ASN met het aanpassen van de standaard daglimiet voor overboekingen met Digipas naar 5000 euro dat het limiet van 25.000 niet veilig genoeg was voor haar klanten?**

*We evalueren onze beveiligingsmaatregelen voortdurend en zorgen ervoor dat ze passend zijn bij het dan geldende fraudelandschap. Uiteraard in balans met het gebruiksgemak. In 2019 zag het fraudelandschap er heel anders uit dan nu, daardoor is een vergelijking met de situatie van toen niet te maken. In het geval van een deze oplichting had dit mogelijk weinig uitgemaakt. In het geval van mevrouw: omdat zij zelf de overboekingen ondertekend heeft is het zeer denkbaar dat zij ook haar limiet had aangepast om de betalingen doorgang te laten vinden. Tevens hebben we anno 2021 meerdere authenticatie middelen voor onze klanten ter beschikking zoals de mobiele app en QR-code waardoor het verlagen van een middel tot minder klantenvriendelijke ervaringen leidt.*

**- Hoe heeft ASN haar klanten ingelicht over het feit dat de daglimiet voor overboeken met de Digipas door ASN Bank standaard op 25.000 is gezet en hoe weet de bank dat haar klanten dit daadwerkelijk begrepen hebben?**

*De klant is daar op diverse manieren over geïnformeerd.*

- 1. Via de overeenkomst ASN online bankieren 2009 die klant heeft gesigneerd in 2011. Door het terugsturen van de overeenkomst met een handtekening werd destijds de digipas geactiveerd. Deze overeenkomst heeft de klant met een handtekening per post aan de bank geretourneerd. Op die overeenkomst staat de limiet van €25.000 vermeld.*
- 2. De tarievenwijzer, die per mail naar alle klanten met het gebruik van een digipas werd gestuurd, bevatte alle tarieven en limieten, waaronder die voor ASN Online Bankieren.*
- 3. Via de online omgeving van de klant zijn alle geregistreerde inlogmiddelen van de klant zichtbaar en zijn de limieten daarvan aan te passen*
- 4. Er is een pagina op onze website die informatie geeft over de geldende limieten en op welke wijze de klant de betalingen / overboekingen dient te autoriseren. <https://www.asnbank.nl/online-en-mobiel-bankieren/limieten-die-gelden-bij-overboeken.html>*
- 5. Tot slot; helaas zijn er criminelen actief die mensen op deze en andere manieren proberen te misleiden. We besteden daarom in onze klantcommunicatie regelmatig aandacht aan veelgebruikte manieren waarop criminelen opereren en vragen mensen alert te zijn. Dat doen we op alle kanalen: in de app, online, in onze nieuwsberichten en nieuwsbrief. Ook aan deze vorm van fraude wordt expliciet aandacht besteed vanaf 2018. Ook in de media wordt er gelukkig veel aandacht aan besteed.*

*We gaan ervan uit dat de klant die akkoord gaf op de voorwaarden, deze voorwaarden begrijpt en op het moment dat dat niet het geval is helpen we klanten via onze klantenservice natuurlijk graag met het uitleggen van de voorwaarden. Dat kan bij het tekenen maar ook op een later tijdstip.*