

reactie ABN AMRO:

1) Wat is de reactie van ABN AMRO op dit verhaal en gaat de bank de schade van deze klant vergoeden?

Wij betreuren het dat onze klant deze schade heeft geleden als gevolg van Phishing. Phishing wordt meestal door ons vergoed. Deze klant is op 4 mei volledig vergoed. Verder kunnen we niet ingaan op de details van deze individuele fraudezaak.

We doen er alles aan om Phishing tegen te gaan. Zo halen we valse websites uit de lucht, werken we samen met politie en justitie om fraudeurs op te pakken en brengen we onze klanten via verschillende kanalen op de hoogte van hoe zij Phishing kunnen herkennen (zie bijvoorbeeld: <https://www.abnamro.nl/nl/prive/abnamro/veilig-bankieren/fraude-herkennen/phishing.html>).

2) Waarom is het bedrag van 45.000 euro, dat bij een juwelier werd afgerekend met een nieuwe betaalpas, niet tegengehouden bij de bank als een verdachte betaling?

Wanneer een klant over voldoende saldo beschikt, het juiste limiet heeft ingesteld én beschikt over de pas en de pincode, voeren wij een pinbetaling uit. ABN AMRO heeft diverse detectiemaatregelen en – systemen die we steeds aanscherpen en verbeteren. Over de werking daarvan kunnen we helaas niets prijs geven.

3) Klopt het dat ABN AMRO geen extra bericht via bijvoorbeeld sms naar de klant stuurt om een adreswijziging als deze waarbij een extra pinpas wordt aangevraagd te verifiëren, alvorens deze wordt doorgevoerd?

Dit klopt niet. Adreswijzigingen worden op meerdere manieren terug gekoppeld aan de klant (het is echter wel van belang dat de juiste gegevens bij ons bekend en/of zijn ingesteld om meldingen te versturen).

Zo krijgt de klant bij een adreswijziging een SMS op het 06-nummer (of naar beide 06-nummers wanneer het een gezamenlijke rekening betreft) en gaat er een bankmail naar de klant(en). Bij het wijzigen van het 06-nummer gaat er een SMS naar het oude én het nieuwe 06-nummer met een melding van de wijziging. Daarnaast hebben we de push notificatie. Dit is een bericht dat via de ABN AMRO-app wordt getoond op de mobiele telefoon die bij ons geregistreerd is en waarop onze app is geïnstalleerd. Depush notificaties moeten wel door de klant zijn geactiveerd.

4) Herkent ABN AMRO dat in haar systeem de bevestiging van de adreswijziging op dezelfde plek terecht komt als waar de wijziging wordt gedaan en vervolgens een e-mailadres naar keuze mag worden ingevuld voor de bevestiging van de aanvraag van een nieuwe betaalpas?

De combinatie van betaalpas en pincode (en de verificatiecodes) zijn de sleutel tot diverse processen binnen de bank. Zodra deze in handen van een fraudeur komen, kan het telefoonnummer worden gewijzigd, net als het e-mailadres en het adres van de klant. Daarom zijn er meerdere meldingen in te stellen voor klanten als er een wijziging van deze gegevens wordt gedaan.

5) In de uitzending van Kassa wordt de vraag opgeworpen of bankklanten niet meer zeggenschap moeten krijgen over hun bankrekening om zichzelf beter te kunnen beschermen tegen hoge schade op het moment dat fraude plaatsvindt, zonder afhankelijk te zijn van de instellingen van de bank. In hoeverre gaat ABN AMRO dit voor haar klanten mogelijk maken?

We willen de zeggenschap over de rekeningen voor een klant zo groot mogelijk maken. Het is daarbij een afweging tussen gebruiksgemak en fraudepreventie, waarbij we constant samen met onze klanten zoeken naar de optimale balans. Verder helpen we klanten door de verschillende fraudevormen (zoals Phishing) te herkennen en te voorkomen. Ook zijn we continue onze

detectiemaatregelen aan het verbeteren en uitbreiden. We vragen klanten bij twijfel over fraude contact met ons op te nemen en om bijvoorbeeld betaalalerts in te stellen (ook deze gaan via push notificaties) om activiteiten op de rekening extra te controleren.

Op <https://www.abnamro.nl/nl/prive/abnamro/veilig-bankieren/fraude-voorkomen.html> staat meer over wat ABN AMRO en onze klanten kunnen doen om fraude te voorkomen.