REACTIE ABN AMRO   
In reactie op jouw mail over de oplichting van mijnheer en mevrouw van der Sluijs kan ik je meedelen dat de schade door de bank zal worden vergoed. Wij hebben onze klanten hierover inmiddels geïnformeerd. En zoals gebruikelijk gaan wij niet verder in op individuele gevallen.

De reden dat wij hiermee terugkomen op onze eerdere afwijzing voor een coulancevergoeding wegens spoofing, is dat wij recent (maar niet nav deze vragen van Kassa) een aantal vergelijkbare zaken hebben herbeoordeeld. Hierbij zijn wij tot de conclusie zijn gekomen dat we de coulanceregeling in het belang van deze klanten ruimhartiger willen interpreteren. Dat betekent dat gevallen van bank[helpdeskfraude](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.abnamro.nl%2Fnl%2Fprive%2Fabnamro%2Fveilig-bankieren%2Ffraude-herkennen%2Fhelpdeskfraude.html&data=04%7C01%7C%7C08ab2aa5d41144a78abc08d979ccae4c%7C3a15904d3fd94256a753beb05cdf0c6d%7C0%7C0%7C637674742262321339%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&sdata=TymIBACibstZ8xHAzDhFa3jlP8izL4ozG6moMYYEzQA%3D&reserved=0) (het is geen spoofing in de klassieke zin van het woord, want het nummer van de bank wordt niet misbruikt maar wel de naam van de bank) waarbij een meekijk applicatie (bijv. TeamViewer) wordt gedownload, ook worden vergoed. De klant boekt namelijk geld over naar een ‘veilige rekening’ in de veronderstelling dat hij de bank aan de telefoon heeft.

Wij hopen dat jullie in de uitzending nogmaals willen benadrukken dat de bank nooit belt met het verzoek of oproep om geld over te maken naar een andere (veilige) rekening. Het geld van klanten is veilig binnen de bank; niemand anders dan de bank en de klant zelf kunnen daarbij. Als iemand toch vraagt geld over te maken dan is dat een crimineel. Het advies is dan: hang de telefoon op en/of klik weg. En bel de bank met het nummer in je eigen telefoon of via de Mobiel Bankieren app.

Het is bovendien belangrijk dat klanten weten dat het laten meekijken in de bankomgeving de crimineel nog meer informatie geeft waarmee hij zijn misleiding nog beter kan uitvoeren.

Dan nog de overige vragen over de overboekingslimieten.

Daarnaast heb ik de volgende vragen voor ABN Amro:   
- Heeft iedere ABN Amro klant een e.dentifier apparaat (waarvoor geldt dat bij bevestiging met de e.dentifier van een overboeking naar een andere rekening de limiet voor overboeking standaard maximaal 250.000 euro per overboeking is)?

Ja, wanneer je klant wordt van ABN AMRO met een betaalrekening, krijg je hierbij een welkomstpakket met een e.dentifier. Het klopt dat de maximale limiet voor overboeken met de e.dentifier €250.000,- per overboeking is. Voor Private Banking klanten is deze limiet €1.000.000,-. Deze klanten zijn hierover in 2020 individueel geïnformeerd.

- Klopt het dat het telefoonnummer van ABN Amro nog steeds misbruikt kan worden door criminelen om klanten op te bellen?

Nee, in samenwerking met COIN (een samenwerkingsverband van telecomproviders) hebben de banken het technisch vrijwel onmogelijk gemaakt om deze nummers te spoofen. Echter, oplichters zijn slim en proberen nieuwe manieren uit om consumenten er toch van te overtuigen dat zij met de bank spreken. Bijvoorbeeld door nummers te gebruiken die lijken op die van de bank. Vergelijk het met een valse url voor een website die bijna niet van de originele te onderscheiden is, in combinatie met andere slinkse overtuigingstechnieken.

- Klopt het dat ABN Amro de limiet voor overboekingen naar een andere betaalrekening binnen het SEPA gebied onlangs heeft gewijzigd van maximaal 1 miljoen per overboeking naar maximaal 250.000 euro per overboeking, bij bevestiging met de e.dentifier?

Nee, dit klopt niet, deze limiet is altijd al €250.000,- voor onze Retail klanten. Private Banking klanten hebben een hogere limiet gekregen en zijn daar in 2020 individueel over geïnformeerd.

Dit item komt aanstaande zaterdag 18 september aan bod en we nodigen ABN Amro graag uit om hier in de studio op te reageren. Ik zou de mogelijkheid voor aanwezigheid en de verdere inhoud graag verder bespreken en ben benieuwd of ABN Amro zich bewust is van dit geschetste risico voor klanten op het moment dat er oplichting zoals spoofing plaatsvindt, en of de bank voornemens is dit aan te passen.

ABN AMRO werkt constant aan manieren waarop we de klant beter in staat kunnen stellen om te voorkomen dat zij slachtoffer worden van fraude.  Zo werken we bijvoorbeeld aan een manier die klanten in staat stelt om extra blokkades toe te passen op overboekingen. Dit geeft klanten een extra mogelijkheid zichzelf te beschermen door (spaar)geld niet direct weg te kunnen boeken onder druk van de oplichter. Helaas kunnen we op dit moment nog niet explicieter zijn over de functionaliteit en de tijdslijnen omdat de exacte toepassing nog in ontwikkeling is. Vanzelfsprekend willen we dit zo snel mogelijk realiseren.