**ING heeft ervoor gekozen om niet al haar klanten die de Mobiel bankieren App gebruiken het bericht ‘waarschuwing telefonische oplichting’ toe te sturen in de Berichten inbox in de ING App. Het valt echter op dat van de groep spoofing gedupeerden met een geboortejaar na 1970 niemand dit bericht heeft gekregen van ING. Heeft dat met leeftijd te maken? Zo nee, wat is hiervan dan de reden?**

Allereerst herhalen wij dat we het ontzettend vervelend vinden dat klanten slachtoffer worden van telefonische oplichting. Het is daarom belangrijk om klanten op zoveel mogelijke manieren bewust te maken van vormen van oplichting en fraude. We hebben daarom, zoals al eerder aangegeven, miljoenen klanten op diverse manieren, via meerdere kanalen en berichten geïnformeerd. Klanten hebben dus op verschillende manieren op verschillende momenten de informatie ontvangen en kunnen lezen. De boodschap die we altijd meegeven aan klanten is om bij verdachte telefoontjes waarin gevraagd wordt geld over te maken, meteen op te hangen en zelf direct de bank te bellen. Bij deze communicatiestrategie is ook het slachtofferprofiel meegenomen. Leeftijd is daar onderdeel van. Denk bijvoorbeeld aan een bericht in de Mobiel Bankieren App, verschillende meldingen op ing.nl, meldingen in Mijn ING (bij het inloggen en in de berichteninbox), de reguliere maandelijkse e-mail nieuwsbrief van ING, via ING’s social media kanalen (denk aan Instagram, Twitter en Facebook) en een fysieke brief aan klanten die ervoor hebben gekozen geen digitale communicatie te ontvangen. De communicatie loopt parallel aan elkaar, waardoor klanten gefaseerd op verschillende momenten berichten kunnen ontvangen. We herhalen deze voorlichtingscampagnes op reguliere basis. Binnenkort krijgen vele klanten bijvoorbeeld weer een inbox-bericht in de app. We informeren onze klanten over alle vormen van oplichting en fraude, zoals phishing en spoofing. Omdat criminelen hun werkwijze voortdurend wijzigen, blijven we vinger aan de pols houden en onze waarschuwingen aan klanten herhalen.

Daarnaast werken we verder ook samen met andere partijen via de Betaalvereniging Nederland, zoals de andere banken en de politie, om klanten bewuster te maken van deze fraudevormen. Dat doen we door het geven van voorlichting over veilig bankieren via interbancaire campagnes in de media. Zo zijn we de afgelopen periode ook druk geweest met het opstellen van een nieuwe interbancaire veiligheidscampagne vanuit de Betaalvereniging. Vanaf donderdag 8 oktober is de TV commercial hiervan op televisie te zien, en ook op YouTube te bekijken (<https://www.youtube.com/watch?v=CFvGOACHxRs>). Met de tv commercial willen we consumenten bewust maken van de veiligheidsrisico’s en hen wijzen op tips om fraude en oplichting te voorkomen op veiligbankieren.nl.