

Reactie ING op berichtgeving in media over spoofing

Zaterdag 10 oktober heeft consumentenprogramma Kassa in haar uitzending aandacht besteed aan het fenomeen spoofing, waar klanten van verschillende banken slachtoffer van kunnen worden.

Spoofing is een vorm van telefonische oplichting. Een klant wordt gebeld door een crimineel die zich voordoeft als een medewerker van een bank en doet lijken alsof het telefoonnummer afkomstig is van een bank. De crimineel verleidt vervolgens de klant tot het doen van een overboeking naar een zogenaamde veilige rekening ('kluisrekening'), omdat de eigen rekening niet meer veilig zou zijn.

Het vervelende aan deze vorm van oplichting is dat de overboeking door de benadeelde klant zelf, weliswaar misleid door de oplichter, is ingevoerd en geautoriseerd. Dit betekent dat de klant zelf opdracht geeft aan de bank om de betaalopdracht uit te voeren, waardoor de betaalopdracht niet ongebruikelijk is. Om deze reden is de bank niet aansprakelijk voor de ontstane schade, als achteraf blijkt dat er sprake is van oplichting. De bank maakt in opdracht van de klant alleen de transactie mogelijk. Bij ieder geval van fraude bekijken we de specifieke situatie en wordt het toekennen van een vergoeding nagegaan en beoordeeld.

Aangifte en opsporing

We vinden het ontzettend vervelend dat klanten slachtoffer worden van telefonische oplichting. Daarnaast vinden we het misbruik maken van onze ING Alarmlijn door criminelen zeer kwalijk. We hebben daarom aangifte gedaan van deze vorm van oplichting waarbij het nummer van onze ING Alarmlijn wordt misbruikt.

Dit misbruik en het onmogelijk maken van de zogenaamde 'spoofing' techniek is echter niet iets waar wij alleen, of als sector, tegen kunnen optreden. Hier is een sector overstijgende aanpak voor nodig. Daarom werken we met alle betrokken partijen intensief samen om deze vorm van oplichting te bestrijden. Die andere partijen zijn, naast de andere banken, telecombedrijven, de Betaalvereniging Nederland en opsporingsinstanties (zoals de politie en het Openbaar Ministerie) en webhosts.

Communicatie

Het is belangrijk om klanten op zoveel manieren bewust te maken van vormen van oplichting en fraude, ook via de (massa)media en consumentenprogramma's. Dat sluit aan bij de inzet die gepleegd wordt door onder meer de banken, Betaalvereniging Nederland, politie en andere partijen.

ING attendeert haar klanten via verschillende kanalen. Denk bijvoorbeeld aan een bericht in de Mobiel Bankieren App, meldingen op ing.nl, via Mijn ING (Inbox), een fysieke brief, de reguliere maandelijkse e-mail nieuwsbrief van ING en via ING's social media kanalen. We herhalen deze voorlichtingscampagnes op reguliere basis. Daarnaast waarschuwen de banken via interbancaire campagnes in de media en veiligbankieren.nl over (actuele) vormen van fraude en geven zij adviezen om geen slachtoffer hiervan te worden.

Wat te doen bij verdachte telefoontjes?

Omdat criminelen hun werkwijze zullen wijzigen, blijven we vinger aan de pols houden en onze waarschuwingen aan klanten herhalen. De boodschap die we altijd meegeven aan klanten is om bij verdachte telefoontjes op te hangen en zelf meteen de ING Alarmlijn te bellen: 020 22 888 00 (24 uur per dag, 7 dagen per week).

Veiligheid bankieren

Internetbankieren bij ING is veilig. Er zijn eisen vanuit de wet aangaande de veiligheid rond digitaal bankieren. De Nederlandse Bank (DNB) houdt hier toezicht op. Alle banken dienen twee factor authenticatie toe te passen om in te loggen in internetbankieren. Bij ING betekent dit dat je na het invoeren van de gebruikersnaam en wachtwoord een tweede stap moet doen met de Mobiel Bankieren App of ING Scanner.

OVER ING

ING is een wereldwijd actieve financiële instelling met een sterke Europese basis die bancaire diensten aanbiedt via haar werkmaatschappij ING Bank. De doelstelling van ING Bank is om mensen in staat te stellen steeds een stap voorop te blijven lopen, zowel privé als zakelijk. De meer dan 52.000 werknemers van ING Bank bieden diensten op het gebied van particulier en zakelijk bankieren aan klanten in meer dan 40 landen.

De aandelen ING Groep staan genoteerd aan de beurs van Amsterdam (INGA NA, INGA.AS), de beurs van Brussel en aan de New York Stock Exchange (ADR's: ING US, ING.N).

Duurzaamheid maakt integraal deel uit van de bedrijfsstrategie van ING. Dit blijkt uit de opname van de aandelen ING in de FTSE4Good-index alsmede in de Dow Jones Sustainability Index (Europe en World), waarin ING tot de meest toonaangevende bedrijven in de bancaire sector behoort.



ING