

## **Reactie ING:**

"Allereerst vinden we het erg vervelend dat meneer Dirkse slachtoffer is geworden van fraude, maar wij kunnen helaas niet tot vergoeding van de schade over gaan. De klant heeft in dit geval zelf de fraudeur toegang gegeven tot zijn betaalrekening door gegevens te delen met de fraudeur. Daardoor heeft de fraudeur toegang gekregen tot de mobiel bankieren app van de klant waardoor hij geld over heeft kunnen maken van zijn rekening.

Wij doen er alles aan om het geld van onze klanten veilig te bewaren, maar we kunnen het niet alleen. Klanten moeten zorgvuldig en veilig omgaan met o.a. codes en bankpassen, juist om te voorkomen dat deze in verkeerde handen raken. Dit staat duidelijk vermeld in onze voorwaarden en in de veiligheidsregels die we samen met de andere banken en de Consumentenbond hebben opgesteld. Net zoals je je huissleutel niet aan een willekeurige voorbijganger geeft, doe je dat ook niet met je beveiligingscodes.

Wij waarschuwen klanten al jaren voor verschillende vormen van oplichting. Dit doen we zowel gezamenlijk met de andere banken via veilig bankieren campagnes als via onze eigen website en op social media."

Voor meer informatie over veilig bankieren en ons vergoedingenbeleid verwijs ik je naar: <https://www.ing.nl/de-ing/veilig-bankieren/veiligheidsbeleid-ing/index.html> en <https://www.ing.nl/de-ing/veilig-bankieren/veiligheidsbeleid-ing/schade-vergoed-krijgen/index.html>.

## **Reactie Betaalvereniging Nederland:**

"Mobielbankieren apps zijn niet meer weg te denken. Ze bieden veel gebruiksgemak en zijn buitengewoon veilig. Juist daarom proberen criminelen op allerlei manieren rekeninghouders te verleiden om beveiligingscodes prijs te geven. Dat heet "social engineering": mensen bewegen om dingen te doen die zij normaal niet zouden doen. Wij waarschuwen hier al vele jaren tegen. Op onze website <https://www.veiligbankieren.nl/betaalmiddelen/mobiel-bankieren/> geven wij beveiligingstips.

Natuurlijk gaan wij naar aanleiding van de Kassa! uitzending kijken of die tips aangepast moeten worden, want de criminelen passen hun methodes continu aan."