

Criminelen zijn inventief en weten telkens weer in te spelen op een crisissituatie, zoals nu bij het coronavirus. **Laurine van Teulingen**, fraude-expert bij ABN AMRO, zoekt naar wegen om ze een stap voor te blijven. Een gesprek over het navigeren binnen de privacywetgeving, de meerwaarde van samenwerken en de wens om te komen tot een integrale aanpak.

FRAUDE IN HET BETALINGSVERKEER

U bent adviseur binnen de afdeling Security & Integrity van ABN AMRO. Waarmee houdt u zich bezig? “Banken monitoren het transactieverkeer en als er een vermoeden ontstaat van fraude, wordt dat realtime onderzocht. Als er daadwerkelijk sprake is van fraude, worden er direct maatregelen getroffen. Daarna kijken we wat we in de eigen processen van de bank kunnen verbeteren, zodat we deze vorm van fraude een volgende keer kunnen voorkomen of sneller maatregelen kunnen treffen. Ik adviseer het management over hoe we onze processen slimmer en veiliger kunnen inrichten.”

Fraudebestrijding klinkt als een spannend vak. Klopt dat? “Zeker, hoewel het zoeken naar de speld in de hooiberg ook heel taai kan zijn. Het werkveld is complex, er worden miljoenen transacties per week verwerkt en fraudeurs passen steeds hun werkwijze aan. Als fraude-expert moet je steeds opnieuw het wiel uitvinden en blijf je leren. Het geeft veel voldoening als je daadwerkelijk iets vindt en vervolgens de processen binnen de bank kunt verbeteren. Ik ben heel trots op mijn werk.”

Hoe ziet de samenwerking tussen banken en met andere partijen eruit? “Onder strikte voorwaarden kunnen we fraude melden aan andere banken en laten opnemen in het externe verwijzingsregister. We werken in de opsporing samen binnen verschillende Taskforces. Zo is er de Electronic Crimes Taskforce en sinds vorig jaar de Serious Crime Taskforce waarbinnen de banken samenwerken met OM, politie,

FIOD en FIU-NL. Binnen de wettelijke kaders wordt daarin informatie uitgewisseld en samen onderzoek gedaan. Dit is heel belangrijk, want een crimineel maakt het niets uit bij welke bank iemand bankiert.”

Wat ziet u als belangrijkste uitdaging voor de fraudebestrijders van de banken? “Dat is zonder meer het opereren binnen de regels van de privacywetgeving. Banken in Nederland moeten meer doen om de privacy van klanten te beschermen dan ze mogen doen om fraude te bestrijden. Een vermoeden van fraude mag je op basis van privacywetgeving niet neerleggen bij andere banken en je mag dan geen persoonsgegevens over de vermeende fraudeur uitwisselen. Daardoor kun je niet altijd goed verifiëren of je vermoedens juist zijn. Dat is voor ons erg lastig, vooral omdat je juist snel wilt acteren. Als je geen verificatie kunt doen, blijft het soms bij een vermoeden.”

Frustrerend? “Ja, dat is soms echt wel frustrerend. Er zit een spanningsveld tussen onze uitvoeringsplicht als bank en onze rol om fraude te voorkomen. We kunnen klanten wel waarschuwen dat ze mogelijk het slachtoffer worden van oplichting. Maar als een klant desondanks toch een betaling wil laten doorgaan, zijn we verplicht om die uit te voeren. Als achteraf blijkt dat je vermoeden klopt, is het te laat. Het geld is al weg.”

Welke vormen van fraude op het gebied van het betalingsverkeer komt u tegen? “Er zijn diverse vormen van cybercrime. Bekend is phishing, waarbij een fraudeur via een valse e-mail of link of via een valse website vertrouwelijke

informatie van een slachtoffer bemachtigt. De landelijke schade door phishing naar beveiligingscodes voor internetbankieren bij bankklanten is vorig jaar meer dan verdubbeld, van 3,81 miljoen euro in 2018 tot 7,94 miljoen euro in 2019. Ook zijn er criminelen die kwaadaardige software installeren op iemands computer. Deze zogenoemde malware kan betalingen onderscheppen. En een vorm van fraude wat voor de bank heel moeilijk te zien is, is oplichting. Het gaat dan om betalingen die klanten van de bank zelf doen, waarbij ze achteraf misleid blijken te zijn.”

Kunt u voorbeelden noemen van dit soort oplichting? “Denk aan Marktplaats-oplichting waarbij je betaalt voor iets wat je nooit ontvangt. Of aan dating-fraude, waarbij je denkt iemand goed te hebben leren kennen en vervolgens in gaat op een verzoek om geld. Ook bedrijven worden slachtoffer van oplichting: bijvoorbeeld bij de zogeheten CEO-fraude. Hierbij denkt een medewerker dat zijn CEO een verzoek doet om betaling. Uiteindelijk komt het erop neer dat een crimineel het vertrouwen van een slachtoffer weet te winnen.”

Zien jullie door de coronacrisis een verschuiving in het soort fraude dat optreedt? “We zien nu vooral veel oplichting via social media. De fraudeur doet zich via WhatsApp voor als een familielid met zogenaamd een nieuw nummer en vraagt ‘pap’ of ‘mam’ om geld over te maken. Dit soort vormen van oplichting zijn van alle tijden, maar we zien nu door de coronacrisis echt een toename. Ook zien we nu fraudeurs die zich voordoen als partij die handgel of mondkapjes verkopen aan particu-

lieren of bedrijven. Hierbij kan het om grote bedragen gaan.”

Hoe verklaart u die toename? “Fraudeurs spelen graag in op de actualiteit. Het coronavirus zorgt voor een periode met veel onzekerheid, angst en zorgen en daar maakt een fraudeur misbruik van. Hij speelt in op gevoelens van bezorgdheid en hulpvaardigheid. Die ouder die toch al ongerust is over zijn kind. Of de persoon die graag goed wil doen en ingaat op een beroep om zijn hulp. Fraudeurs winnen je vertrouwen en zorgen er door er spoed achter te zetten voor dat je impulsief reageert.”

Hoe kun je als bank je klanten wapenen tegen fraudeurs? “We detecteren frauduleuze transacties en nemen hier maatregelen op. We houden trends bij en wijzen onze klanten daar zoveel mogelijk op. We zorgen ervoor dat de informatie over fraudetrends op onze website steeds actueel wordt gehouden. We beschrijven voorbeelden en geven tips over waarop je moet letten om te voorkomen dat je slachtoffer wordt van oplichting of fraude. We wisselen ook informatie uit over trends en de werkwijze van fraudeurs met andere banken en opsporingsinstanties, zodat we met elkaar kunnen werken aan meer bewustzijn.”

Tot slot, wat staat er op uw wensenlijstje als het gaat om het nog beter bestrijden van fraude? “Ik zou er heel graag naar toe willen dat fraude integraal wordt bestreden in combinatie met andere vormen van financiële economische delicten. Er zit veel overlap tussen fraude, corruptie en witwassen. Een crimineel komt op verschillende manieren aan zijn geld, en als hij dit eenmaal heeft moet hij het ook witwassen. Dit zijn geen aparte circuits. Onze aanpak zou veel krachtiger worden als we dit integraal gaan aanpakken.” —

