

Presse Statement Phishing

Berlin, 28. März 2019 - Wir können leider aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht direkt auf spezifische Fälle bestimmter Kunden eingehen. Im Allgemeinen ist es so, dass alle Banken mit Cyberkriminalität konfrontiert werden und so auch N26 Kunden Opfer von Betrugsmethoden wie z.B. Phishing werden können. In den wenigen Betrugsfällen, die wir sehen, ist es oft so, dass Betrüger entweder über von ihnen gebaute Webseiten oder via Telefon N26 Kunden dazu auffordern, persönliche Daten wie Passwörter weiterzugeben. Leider kommt es immer wieder vor, dass Kunden in solchen Fällen ihre persönlichen Daten mit Betrügern teilen. Wenn es auf diesem Wege zu Betrugsfällen kommt, sperren wir die betroffenen Konten und treten mit den Kunden in Kontakt, um weitere Schäden zu verhindern und Hilfestellung zu leisten. Natürlich ist es wichtig, dass Kunden uns im Betrugsfall schnell kontaktieren können. Unser Kundenservice ist via Chat in der App oder auf der N26 Website für sie erreichbar. Wir rufen Kunden zurück, wenn sie es wünschen - insbesondere in dringenden Fällen, wie zum Beispiel bei Betrugsverdacht.

Ohne konkrete Fälle zu besprechen, muss man festhalten, dass Betrugsfälle oft relativ kompliziert sind und im Detail aufgearbeitet werden müssen. Je nach Komplexität kann dies in wenigen Tagen erledigt sein, in Einzelfällen aber auch einige Wochen dauern. Aus Sicherheitsgründen bleiben die betroffenen Konten bis zur Klärung gesperrt. Wir bemühen uns natürlich, die Fälle so schnell wie möglich zu bearbeiten. Unser Ziel ist, den betroffenen Kunden bei den nächsten Schritten wie der Rückerstattung etwaiger Schäden bestmöglich zu unterstützen.

Neben allen gesetzlichen Anforderungen zur Betrugsprävention, kümmert sich ein dediziertes Team stets um die Verbesserung unserer Sicherheitsvorkehrungen und analysiert jeden einzelnen Betrugsfall. Außerdem betreiben wir fortlaufend Aufklärung, z.B. auf unserem Blog und über unsere Social Media Kanäle, um bei unseren Kunden die nötige Vorsicht zu erzeugen und sie vor Betrug durch zum Beispiel Phishing zu schützen.