

## CYBER SCHADENFALL

Markel hat sich eine faire Schadensregulierung auf die Fahnen geschrieben. Das beweisen immer wieder Studien und Tests. Zuletzt 2022 im Rahmen der großangelegten FOCUS MONEY Studie – Fairness von Cyberversicherern, welche mehr als 1.200 Fälle untersuchte. Markel erhielt wiederholt die Note „Sehr gut“. In Kombination mit direkten Ansprechpartnern kann Markel rasch auf Schadensfälle reagieren. Offene und ehrliche Kommunikation sind dabei Schlüsselemente, die entscheidend zu einer langfristigen Kunden-/Maklerbeziehung beitragen.

### Der vermeintliche Vorgesetzte

#### FAKE-PRESIDENT-ATTACKE

#### Ausgangssituation

Die Mitarbeiterin war erst wenige Wochen bei Ihrem Arbeitgeber beschäftigt, einem internationalen Unternehmen der chemischen Industrie, als sie eine Mitteilung Ihres Vorgesetzten via SMS erhielt. In dieser Nachricht wurde sie gebeten, rasch Geschenke für Teilnehmer einer laufenden Konferenz zu besorgen. Mit den firmeninternen Abläufen nicht so vertraut und weil sie Ihrem Vorgesetzten rasch helfen wollte, besorgte sie das Gewünschte und streckte den Kaufbetrag aus eigener Tasche vor.

#### Problembeschreibung

Bei den gewünschten Werbegeschenken handelte es sich um sogenannte “Steam Cards”. Das sind von einer Verkaufsplattform namens STEAM ausgegebene Guthabekarten. Mit diesen Guthabekarten können über die Plattform Computerspiele, Software, Files und Hardware erworben werden. Später, als die Mitarbeiterin sich die ausgelegten Beträge erstatten lassen wollte, kam heraus, dass die SMSAnweisung nicht von ihrem Vorgesetzten stammte, sondern von einer Person, die vorgab es zu sein. Die Mitarbeiterin war einer Betrugsmasche aufgesessen, die zu der Gruppe der Fake Presidents gehört. Hierbei handelt es sich um von langer Hand geplante Straftaten: Die Betrüger sind in der Regel Mitglieder organisierter Kriminalität, die laufend Unternehmen ausspionieren, um auf diese Weise Informationen über Strukturen, Hierarchien und Verantwortlichkeiten zu erbeuten. Besitzen sie genügend Informationen schreiten sie zur Tat und versuchen – unter Einsatz der hierarchischen Autorität der vorgetäuschten Person – Ihre Opfer dazu zu bringen, standardisierte Prozesse zu umgehen, sodass die erbeuteten Gelder nicht zurückgeholt werden können.

#### Lösungsansatz

Der Versicherungsnehmer erstattete Anzeige und Markel begleitete die Aufarbeitung des Sachverhalts und übernahm die Kosten (siehe auch Abschnitt “Welche Kosten wurden übernommen”).

Solche Situationen sind glücklicherweise trainierbar und vermeidbar durch Beachtung folgender Grundsätze: Informieren Sie Mitarbeiter proaktiv und regelmäßig über diese Form des Betrugsversuches. Eine rechtzeitige Enttarnung ist nur für denjenigen möglich, der die Anzeichen erkennt.

Mitarbeiter sollen sich immer rückversichern, sobald etwas außerhalb der üblichen Prozesse läuft. Oft hilft schon ein Blick in die Telefonliste des Unternehmens (bei telefonischen Anfragen), eine Rückversicherung über einen anderen Kanal als denjenigen, welcher zur Kontaktaufnahme benutzt wurde. Am besten sind natürlich immer persönliche Rückversicherungen (in personam oder durch Videocalls).

Und zu guter Letzt immer ein gesundes Misstrauen, wenn etwas sofort passieren muss oder in anderer Form Druck aufgebaut wird. Hier niemals kopflos und panisch reagieren, sondern immer mit Kollegen darüber sprechen, bei Vorgesetzten nachfragen und dabei seine Bedenken anmelden.

#### Beurteilung durch Markel

Mit der Digitalisierung und Globalisierung nimmt auch die Wahrscheinlichkeit zu, mit der Zeit wiederholt derartigen Fake President-Betrugsversuchen ausgesetzt zu sein. Die beste Verteidigung dagegen sind aufgeklärte Mitarbeiter sowie klare Richtlinien und Prozesse im Unternehmen, sodass Abweichungen davon als Frühwarnzeichen wahrgenommen werden können.

#### Welche Kosten wurden übernommen?

Unter Bezug auf Ziffer A.5 liegt bei Fake President-Angriffen ein versicherter Schadenfall vor, wenn mitversicherte Personen (nicht jedoch Repräsentanten) arglistig von Dritten getäuscht und dadurch zu Lasten des Versicherten irrtümliche Zahlungstransaktionen oder Lieferungen von Waren oder Dienstleistungen durchgeführt werden. Markel erstattete im vorliegenden Fall die Kosten in Höhe der privaten Auslagen der mitversicherten Mitarbeiterin.