

Onder embargo tot dinsdag 27 mei 2025 7:00u

Wat ING doet om discriminatie te voorkomen

Mei 2025

Beste klant,

In april 2024 publiceerden het ministerie van Financiën en De Nederlandsche Bank (DNB) allebei een rapport over discriminatie die klanten van banken ervaren. Ook klanten van ING ervaren helaas discriminatie.

Allereerst wil ik u bedanken dat u klant bij ons bent en uw bankzaken aan ons toevertrouwt. Het feit dat sommige klanten - en misschien bent u zelf één van die klanten - zich gediscrimineerd voelen, vinden we zorgwekkend. Om beter te begrijpen wat er niet goed gaat en om de situatie te verbeteren, zijn we een intern onderzoek gestart.

Belangrijkste conclusies van ons interne onderzoek

Het onderzoek laat zien dat klanten vooral discriminatie ervaren op basis van etnische achtergrond of nationaliteit. In minder gevallen op basis van geslacht, seksuele voorkeur of leeftijd.

De meeste gevallen van ervaren discriminatie komen voor bij processen die we volgens de wet moeten uitvoeren om het financiële systeem veilig te houden. Deze processen zijn bedoeld om onder andere witwassen en de financiering van terrorisme te bestrijden. Toch ligt het probleem vaak niet in de wettelijke vereisten zelf, maar in de manier waarop wij deze uitvoeren. Hierdoor voelen sommige klanten zich oneerlijk behandeld.

Ik maak mijn oprechte excuses voor:

- Het onnodig vragen stellen wanneer we de juiste informatie al in ons bezit hadden.
- Het niet duidelijk uitleggen waarom sommige vragen worden gesteld en hoe we deze informatie gebruiken.
- Het onvoldoende rekening houden met culturele gebruiken, zoals het gebruik van contant geld op religieuze feestdagen.
- Het gebruik van een onpersoonlijke, formele of wantrouwende toon in onze communicatie.

Wat ING doet tegen discriminatie

Op basis van ons onderzoek ondernemen we gerichte acties op vier vlakken:

1. **Minder vragen stellen:** We stellen klanten minder vragen door beter gebruik te maken van de gegevens die we al in ons bezit hebben.
2. **Verbeterde communicatie:** We leggen beter uit waarom we bepaalde vragen stellen en wat we met de informatie doen. Dit willen we doen op een persoonlijke en toegankelijke toon.
3. **Meer leren van de ervaringen van klanten:** We voeren gesprekken met maatschappelijke organisaties (zoals vertegenwoordigers van moskeeën en migrantenkerken) en we hebben een speciaal team opgericht dat zich bezighoudt met religieuze instellingen. We verbeterden ons klachtenproces; zo bellen we klanten die een discriminatieklacht hebben direct op.
4. **Blijven leren en openheid:** We delen onze aanpak en voortgang, zoals in deze brief en het bijgevoegde document met meer details. Deze brief is een begin: we blijven verder ontwikkelen en delen.

Hebben we nu de perfecte oplossing gevonden? Nee. Het is een continu proces waarbij we ons elke dag inzetten om te verbeteren. In samenwerking met klanten, belangengroeperingen, toezichthouders en andere banken.

Ik houd u op de hoogte,

Met vriendelijke groet,



Peter Jacobs
CEO, ING Nederland