

Wat ING doet om discriminatie te voorkomen



1. ING en de veiligheid van het financiële systeem

Klanten ervaren vooral discriminatie tijdens processen die we uitvoeren om het financiële systeem veilig te houden. Samen met andere banken is het onze taak om ervoor te zorgen dat criminelen het systeem niet kunnen misbruiken. Zodat er geen crimineel geld wordt witgewassen of wordt gebruikt voor terrorisme en zodat er geen belasting wordt ontdoken. Om het financiële systeem en de maatschappij veilig te houden, moeten we ons ook aan sanctieregels houden. Zo heeft bijvoorbeeld de EU aan bepaalde landen en personen sancties opgelegd.

Het is belangrijk dat we weten wie onze klanten zijn en wat zij doen, zodat we kunnen helpen het financiële systeem veilig te houden. Dat doen we door de nodige informatie te verzamelen over al onze klanten en hen vragen te stellen. Niet alleen bij nieuwe klanten, maar ook regelmatig bij bestaande klanten. Daarnaast houden we geldtransacties voortdurend in de gaten. Als we ongewone of verdachte activiteiten zien, moeten we dat melden bij de Financial Intelligence Unit. Deze organisatie van de overheid beslist vervolgens of de informatie bijvoorbeeld met de politie moet worden gedeeld.

Het financiële systeem veilig houden is een forse taak, want ING Nederland heeft meer dan acht miljoen klanten. Elk jaar komen daar honderdduizenden nieuwe klanten bij. In 2024 hebben we meer dan vijf miljard geldtransacties van en naar onze klanten gecontroleerd. Bij elk klantproces hebben we een klachtenprocedure. Dit geldt ook voor processen die we uitvoeren om het financiële systeem veilig te houden. Van de klachten die we in 2024 ontvingen over deze processen, ging 3% over ervaren discriminatie. Zulke ervaringen willen we zoveel mogelijk voorkomen, en daarom hebben we actie ondernomen.



2. Resultaten van ons interne onderzoek

De aanpak van het onderzoek

We hebben samen met adviesbureau Deloitte onderzoek gedaan om uit te vinden waarom sommige klanten zich gediscrimineerd voelen. Het onderzoek is gebaseerd op twintig klachten die we zelf van klanten hebben ontvangen of die binnen zijn gekomen via klachtenregisters. Een aantal hiervan is ook ingediend bij het College voor de Rechten van de Mens. We hebben de twintig klachten gebruikt als uitgangspunt om de betreffende gevallen grondig te analyseren, om interne en externe gesprekken te voeren en om de onderliggende oorzaken binnen onze organisatie op te sporen.

Belangrijkste uitkomsten

Uit ons interne onderzoek blijkt in de eerste plaats dat de discriminatie die sommige van onze klanten ervaren, voornamelijk te maken heeft met etnische achtergrond of nationaliteit. Bij veel minder gevallen gaat het om discriminatie op basis van geslacht, seksuele geaardheid en leeftijd.

Ook blijkt uit het onderzoek dat klanten vooral discriminatie ervaren tijdens processen die we uitvoeren om het financiële systeem veilig te houden en die wettelijk vereist zijn.

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. Volgens het onderzoek zijn hier drie hoofdredenen voor:

- 1) **We stellen meer vragen dan nodig is.** Vaak gaat het om informatie die ING al heeft. Er lopen soms meerdere processen tegelijk bij een klant. Deze processen worden niet gecombineerd in één proces.
- 2) **Onze manier van communiceren.** Onze communicatie met klanten is vaak te officieel en onpersoonlijk en wordt soms ervaren als wantrouwend. Ook moeten we beter uitleggen waarom we bepaalde vragen stellen en welke vervolgstappen de klant van ons kan verwachten.
- 3) **We hebben te weinig kennis over culturele gewoonten** en houden hier niet genoeg rekening mee. Wat ING bijvoorbeeld had moeten weten, is dat bij moskeeën relatief veel contant geld omgaat tijdens religieuze feestdagen, als mensen extra giften geven. Te weinig kennis over culturele gewoonten leidt al snel tot vragen die discriminerend kunnen overkomen.

Voorbeelden van klachten van klanten

Om een nog duidelijker beeld te krijgen van wat klanten ervaren, delen we hieronder vier concrete voorbeelden.

Klacht van een klant - 1

Eén van onze klanten is een moskee in een grote stad in Nederland. Deze moskee is al heel lang klant van ING. In de afgelopen jaren is de klant steeds meer contant geld gaan gebruiken. Wij hebben gevraagd waar dit geld vandaan komt. Onze klant vroeg om meer tijd om deze vraag te beantwoorden. Die tijd hebben we de klant gegeven. Helaas kreeg de moskee dezelfde vraag nog een paar keer. Nu als onderdeel van een ander intern proces. En we waren laat met reageren. Uiteindelijk kreeg onze klant de vraag "Klopt het dat jullie een religieuze instelling zijn?" Daar was de moskee niet blij mee, want ING regelde al jaren de bankzaken van deze klant.



Klacht van een klant - 2

Een andere religieuze instelling die zijn geldzaken regelt bij ING, is een kerk met veel buitenlandse kerkgangers. Zoals veel kerken ontvangt ook deze klant relatief veel contant geld. Net als de moskee uit het vorige voorbeeld kreeg deze kerk in korte tijd meerdere vragen van ons. Dit kwam doordat er verschillende processen tegelijk liepen. Uiteindelijk werd er niets ongewoons gevonden in het onderzoek naar de inkomsten van de kerk. Toch werd het onderzoek niet afgesloten. De klant werd gevraagd om extra maatregelen te treffen zodat duidelijker werd waar het geld vandaan kwam. Dat vond de kerk een vreemde vraag. In de kerk gaat er tijdens de dienst op zondag een collectemandje rond waarin mensen geld kunnen doen als gift aan de kerk. Hierdoor kan de kerk ons niet precies vertellen hoeveel geld elke kerkganger heeft gegeven.



Klacht van een klant - 3

Een andere klant voelde zich gediscrimineerd omdat verschillende betalingen op haar rekening werden geblokkeerd. Ook kreeg ze vragen over deze betalingen. De klant gaf ons de gevraagde informatie nadat we voor het eerst een betaling hadden geblokkeerd. Dat was voor ons voldoende. Toen we daarna nog een paar betalingen moesten controleren, hebben we de eerder ontvangen informatie niet gebruikt. Dus we vroegen er nog een keer om. Toen de klant ons klachten stuurde over de situatie, reageerden we hier niet goed genoeg op. We hebben hier dus onnodig veel vragen gesteld en niet goed gereageerd op de klachten van de klant.



Klacht van een klant - 4

Eén van onze klanten is een Nederlandse huisarts. Tijdens het spreekuur kwam er een buitenlandse patiënt langs. Deze patiënt woont in Nederland. Voor de betaling werd een buitenlands adres opgegeven in een land dat onder een internationale sanctie valt. Daarom voerden wij een onderzoek uit. De huisarts gaf ons toen het Nederlandse woonadres van de patiënt, om te bevestigen dat de betaling echt van hem kwam. Eerst vonden we dat genoeg informatie, maar twee dagen later vroegen we om nog meer bewijs dat de patiënt van onze klant in Nederland woont. Het tweede verzoek om informatie was in dit geval niet nodig om aan onze wettelijke verplichtingen te voldoen. Het was vooral toen we voor de tweede keer om informatie vroegen, dat het voor onze klant voelde alsof we zijn patiënt discrimineerden. De klant dacht dat we de tweede vraag niet zouden hebben gesteld als zijn patiënt Nederlands was geweest.



3. Wat we nu anders doen

Wij willen ervaringen van discriminatie zoveel mogelijk voorkomen. Wij hebben daarom diverse maatregelen doorgevoerd, en blijven hiermee doorgaan. We blijven onze verantwoordelijkheid om het financiële systeem en de maatschappij veilig te houden serieus nemen. Maar de manier waarop we dat doen, kan veel beter en klantgerichter.

Hieronder leest u meer over de zeven maatregelen die we hebben doorgevoerd. We blijven in de gaten houden of deze veranderingen doen wat we ermee willen bereiken. Het is daarbij belangrijk dat we blijven leren, aanpassen en verbeteren. En we doen het niet alleen: we werken nauw samen met klanten, maatschappelijke organisaties, experts op het gebied van discriminatie, toezichthouders en andere banken.

Maatregelen om onze communicatie en processen te verbeteren



- 1) **Minder vragen:** we zorgen ervoor dat we klanten minder vaak vragen stellen. Dat doen we door beter gebruik te maken van gegevens die we al hebben. Dit betekent ook dat we niet dezelfde vragen stellen als er tegelijkertijd meerdere processen lopen. We onderzoeken situaties waarin er veel contact is geweest met klanten. Zo krijgen onze collega's feedback en ontdekken we hoe we onze processen steeds kunnen verbeteren.

Deze maatregel is van belang voor alle bovengenoemde klachten. Uit de voorbeelden blijkt namelijk dat veel klanten zich gediscrimineerd voelden doordat we veel vragen stelden of vaak dezelfde vragen bleven stellen.

- 2) **Betere schriftelijke communicatie:** we hebben gekeken naar al onze brieven en e-mails aan klanten die onderdeel zijn van onze processen om het financiële systeem veilig te houden. De nieuwe brieven hebben we ook door belangengroepen laten controleren. Het is voor onze klanten nu veel duidelijker wat we vragen en waarom, en wat er daarna gaat gebeuren.

Met deze maatregel voorkomen we klachten over discriminatie in het algemeen.

- 3) **Omgaan met klachten:** we bellen elke klant die een klacht indient over discriminatie. Vroeger namen we dan alleen schriftelijk contact op. Deze persoonlijke aanpak is heel belangrijk om ervoor te zorgen dat onze klanten zich gehoord voelen. En we beantwoorden dan ook gelijk alle vragen van de klant. Klanten reageren positief op de nieuwe aanpak.

Deze maatregel helpt ons beter om te gaan met klachten die binnenkomen. Bij voorbeeld 3 ging dat niet goed.

- 4) **Een speciaal team voor religieuze instellingen:** we hebben nu een speciaal team voor religieuze instellingen. Dit soort organisaties krijgt vaak ingewikkeldere vragen van ons omdat er relatief veel contant geld omgaat, zij donaties doen aan ontvangers buiten Nederland en ze verschillende organisatiestructuren hebben. Moskeeën en migrantenkerken worden bijvoorbeeld vaak als stichting ingeschreven in plaats van als religieuze instelling. Om goed om te gaan met dit soort zaken, heeft ons team voor religieuze instellingen extra training gehad.

Met deze maatregel voorkomen we klachten zoals in voorbeeld 1 en 2.

Maatregelen om de klantervaring beter te begrijpen



- 5) **Gesprekken met maatschappelijke organisaties:** we voeren gesprekken met maatschappelijke organisaties, waaronder organisaties die verantwoordelijk zijn voor moskeeën en migrantenkerken. Hiermee willen we hun ervaring als klant beter leren begrijpen. Wat we onder andere willen weten, is wat hun gewoonten zijn, hoe hun organisatie is opgebouwd, hoe ze vaak geld ontvangen en op welke feestdagen mensen geld geven. We trainen onze analisten zodat we relevante informatie en transacties beter begrijpen.

Met deze verandering voorkomen we klachten zoals in voorbeeld 2. Hierbij bleek ING te weinig kennis te hebben van de manier waarop er bij de kerk geld wordt gegeven.

- 6) **Aangesloten bij landelijk meldpunt Discriminatie.nl:** we werken samen met de website Discriminatie.nl omdat we het klanten zo makkelijk mogelijk willen maken om een klacht in te dienen over discriminatie. We willen er op deze manier ook voor zorgen dat we alle klachten echt ontvangen. Ook als klanten het te lastig vinden om direct contact met ons op te nemen of als ze liever anoniem een klacht indienen.

Met deze verandering verlagen we de drempel zodat klanten makkelijker een klacht kunnen indienen.

- 7) **Opzetten van een deskundigenpanel:** er komt een panel dat bestaat uit diverse deskundigen op het gebied van discriminatie. Dit panel geeft ING gevraagd en ongevraagd advies. We nodigen de panelleden nadrukkelijk uit om geen blad voor de mond te nemen en ons eerlijke feedback te geven.

Met deze maatregel voorkomen we klachten over discriminatie in het algemeen.

We gaan als ING verder met verbeteren en leren. We houden onze klanten en andere betrokkenen op de hoogte van onze voortgang. Over een jaar zullen we hier weer verslag over uitbrengen.

