

**Toets laat zien waar verdere stappen nodig blijven**

# **ING-klanten merken verbetering in klantonderzoek: minder klachten, minder blokkades en sneller duidelijkheid**

Klanten van ING geven aan dat het klantonderzoek van de bank, in het kader van de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering, minder stroef verloopt dan voorheen. Zij krijgen sneller duidelijkheid, hoeven minder vaak aanvullende informatie aan te leveren en lopen minder vaak vast doordat contact uitblijft. Dat blijkt uit ervaringen van klanten en uit eerste resultaten van de maatregelen die ING het afgelopen jaar nam om ervaren discriminatie in deze processen en communicatie te verminderen.

“Het gaat niet alleen om de uitkomst van een controle, maar ook hoe iemand het proces en communicatie ervaart,” zegt Peter Jacobs, CEO van ING in Nederland. “Juist wanneer regels ingrijpend zijn, moeten we zorgen voor duidelijke communicatie, zorgvuldig contact en ruimte voor uitleg. Daar blijven we aan werken.”

**"We moeten zorgen voor duidelijke communicatie, zorgvuldig contact en ruimte voor uitleg. Daar blijven we aan werken."**

Peter Jacobs, CEO ING Nederland

## **Verbetering zichtbaar in de praktijk**

De eerste verbeteringen zijn ook terug te zien in de cijfers:

- 69% minder verzoeken om aanvullende informatie aan klanten
- 66% minder rekeningblokkades omdat geen contact met klanten tot stand kwam
- 95% minder klachten over de wijze waarop ING schriftelijk communiceert

Bij klachten over ervaren discriminatie wordt vaker persoonlijk contact gezocht. Een gesprek geeft meer ruimte voor context en uitleg over de situatie en zorgt dat klanten beter begrijpen wat er gebeurt, wat bijdraagt aan een positievere ervaring. Ook wanneer de

uitkomst van een controle niet verandert. De klanttevredenheid bij dit type klachten steeg van gemiddeld 2,5 naar 5 (op een schaal van 5).

### **Ervaren discriminatie ontstaat vaak in het proces**

Volgens ING ontstaat ervaren discriminatie zelden door één moment, maar vaker door de manier waarop wetgeving, systemen en menselijk handelen samenkomen in de dagelijkse praktijk. Juist in situaties waarin regels strikt moeten worden toegepast, zoals bij processen die bedoeld zijn om witwassen en terrorismefinanciering tegen te gaan, kan dat in de praktijk bij klanten leiden tot gevoelens van ongelijkheid of onbegrip.

### **Signalen van buiten spelen een belangrijke rol**

Ervaringen van klanten en signalen van maatschappelijke organisaties vormen een belangrijke bron van inzicht. Via Discriminatie.nl kunnen klanten anoniem hun ervaringen delen. Daarnaast spreekt ING met toezichthouders en maatschappelijke organisaties om risico's op ongelijke behandeling eerder te herkennen en waar nodig bij te sturen. Om beter te begrijpen hoe regelgeving en mogelijke discriminatie zich tot elkaar verhouden, werkt ING ook samen met de Vrije Universiteit aan een meerjarig onderzoek.

"Ik waardeer hoe ING zich inzet om de ervaring van discriminatie, waaronder moslimdiscriminatie, tegen te gaan. Het is goed om te zien dat er meer aandacht is voor hoe klanten worden benaderd en hoe communicatie in de praktijk overkomt," Muhsin Köktaş, voorzitter van Contactorgaan Moslims en Overheid (CMO)

### **"Ik waardeer hoe ING zich inzet om de ervaring van discriminatie, waaronder moslimdiscriminatie, tegen te gaan."**

Muhsin Köktaş, voorzitter van Contactorgaan Moslims en Overheid (CMO)

### **Specifieke context vraagt om maatwerk**

Voor religieuze instellingen zijn gespecialiseerde teams ingericht, zodat vragen gericht gesteld kunnen worden en misverstanden sneller worden voorkomen. Deze teams hebben meer kennis van specifieke contexten, zoals internationale geldstromen, donaties en organisatiestructuren. Bij religieuze instellingen wordt nu 96% van de vragen in één keer

goed afgehandeld, tegenover 88% een jaar eerder. De klanttevredenheid steeg naar 4,3 op een schaal van 5.

Die verbetering is ook voor klanten merkbaar. “Het openen van een rekening voor onze kerk was lange tijd bijna onmogelijk,” zegt Genan Hanooki van de Alliance Church. “Maandenlang kwamen we nergens verder, bij geen enkele bank. Toen ik hoorde dat ING maatregelen nam om dit soort situaties te verbeteren, heb ik nog één poging gedaan. En deze keer lukte het wél. We kunnen nu eindelijk normaal bankieren. Dat voelt als een opluchting en laat zien dat er echt iets is veranderd.”

**"Toen ik hoorde dat ING maatregelen nam om dit soort situaties te verbeteren, heb ik nog één poging gedaan. En deze keer lukte het wél. We kunnen nu eindelijk normaal bankieren."**

Genan Hanooki van de Alliance Church

### **Blijvende spanning tussen regels en ervaring**

Tegelijkertijd erkent ING dat de spanning tussen het naleven van wettelijke verplichtingen en hoe die regels worden ervaren door klanten, niet verdwijnt. In sommige situaties laten regels weinig ruimte, ook wanneer de impact op klanten groot is. Juist daarom blijft het belangrijk om uit te leggen, te luisteren en te blijven leren.

Naast eigen uitgebreid onderzoek gebruikt ING ook de Discriminatietoets van de Staatscommissie tegen Discriminatie en Racisme om scherper te zien waar processen of communicatie in de praktijk nog risico's opleveren. De toets laat zien dat verdere aandacht nodig blijft, onder meer in situaties waarin medewerkers complexe afwegingen moeten maken tussen risicobeheersing en het voorkomen van onnodige belasting voor klanten. Daarom werkt ING verder aan bewustwording, training en verbetering van processen, en wordt de toets uitgebreid naar andere domeinen zoals kredietverlening en werving en selectie.

“De ervaringen van klanten laten zien dat verandering mogelijk is, maar ook dat we er nog niet zijn,” zegt Jacobs. “Door te blijven luisteren en kritisch te kijken naar hoe communicatie

en processen in de praktijk uitwerken, kunnen we stap voor stap toewerken naar een manier van bankieren die voor iedereen duidelijker en eerlijker voelt.”

**"Door te blijven luisteren en kritisch te kijken naar hoe communicatie en processen in de praktijk uitwerken, kunnen we stap voor stap toewerken naar een manier van bankieren die voor iedereen duidelijker en eerlijker voelt."**

Peter Jacobs, CEO ING Nederland

Meer informatie over de maatregelen van ING tegen ervaren discriminatie is [hier](#) te vinden op de website van ING.

## Contactgegevens

### Alexandra Schippers

Fraude & Cybersecurity

KYC

Corporate Sustainability

[alexandra.schippers@ing.com](mailto:alexandra.schippers@ing.com)

## Kopieer link

<https://nieuws.ing.nl/nl-NL/268028-ing-klanten-merken-verbetering-in-klantonderzoek-minder-klachten-minder-blokkades-en-sneller-duidelijkheid/>