ING geeft retailer inzicht in transactiegegevens

10-03-2014 00:00

ING wil bedrijven inzicht geven in het betalingsgedrag van klanten om hun gepersonaliseerde aanbiedingen te kunnen doen. Een speciaal big data-team gaat de gegevens uit het betalingsverkeer analyseren. Dat zegt directeur particulieren Hans Hagenaars van ING in Het Financieele Dagblad.

Hagenaars verwacht dit jaar nog van start te kunnen gaan met een proef met enkele duizenden ING-klanten. Bij succes wordt de dienst uitgerold naar de circa 4,2 miljoen klanten die bij ING bankieren.

Klanten die ervoor intekenen krijgen aanbiedingen die zijn toegespitst op hun betalingsgedrag. “Adverteerders schieten nu met hagel op tv, maar kunnen met deze technologie een op een met de klant communiceren.” Adverteerders staan volgens hem al klaar om aan te haken.

Hagenaars liet zich bij het plan inspireren door de manier waarop onder meer retailer Macy’s klantgegevens gebruikt om gedrag te analyseren en daar commercieel op inspeelt. ING wil datzelfde doen. “We weten niet alleen waaraan mensen hun geld uitgeven, maar ook waar ze dat doen”, aldus Hagenaars. “Een tuincentrum wil graag weten dat je elk jaar in maart 150 euro uitgeeft aan tuinspullen. Hij kan op het juiste moment een scherp aanbod doen.”

ING realiseert zich dat het plan stof doet opwaaien over privacy. “Er gaat lawaai over komen”, aldus Hagenaars. Klanten begrijpen volgens hem dat ING hun vertrouwen niet zal beschamen. “Ik zal Albert Heijn nooit toestemming geven om direct met de klant aan de slag te gaan. Daar blijft de bank tussen als bescherming.”

De bank blijft binnen de grenzen van wat de maatschappij accepteert, ook als er technisch gezien meer mogelijk is. “Als het plan extra feest gaat opleveren zullen we dat niet nalaten. Maar als het nodig is voor acceptatie in de samenleving kan het zijn dat we er geen stuiver aan gaan verdienen. Die afweging moeten we maken.”

Equens wilde vorig jaar transactiegegevens van Nederlandse pinbetalingen verkopen aan retailers. Dat leidde tot veel maatschappelijke onrust. Naar aanleiding daarvan zette de verwerker van elektronische betalingen dat plan in de ijskast.

Eerder: Equens schort verkoop pingegevens op