

ING stelt omstreden proef uit

18-03-2014 00:00

De proef van ING om bedrijven inzicht te geven in het betaalgedrag van klanten gaat voorlopig niet door. De bank wil eerst de tijd nemen om zorgvuldig met alle partijen in gesprek te gaan. Dat laat directievoorzitter Nick Jue weten in een open brief, naar aanleiding van bezorgde reacties van klanten.

Directeur particulieren Hans Hagnaars stelde vorige week nog dit jaar van start te willen gaan met een proef met enkele duizenden ING-klanten. Zij zouden aanbiedingen krijgen die zijn toegespitst op hun betalingsgedrag. "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", gaf hij als voorbeeld. Bij succes moest de dienst naar de circa 4,2 miljoen klanten van ING uitgerold worden.

ING is volgens Jue 'niet duidelijk genoeg geweest over dit zo gevoelige onderwerp'. Hij laat weten dat de bank geen individuele klant- en transactiegegevens met derden deelt of verkoopt. De proef die Hagnaars aanhaalde was volgens hem 'bedoeld om klanten te helpen met hun persoonlijke geldzaken en voor hen besparingen te realiseren'.

De bank gaat nu in gesprek met klanten, toezichthouders, privacy-organisaties en consumentenorganisaties om te bepalen of en hoe het plan een vervolg krijgt. "Of wij een proef gaan uitvoeren met een selecte groep klanten die hiervoor belangstelling heeft, wanneer en onder welke condities, zullen we pas bepalen na deze gesprekken", aldus Jue.

Eerder:

[Consumentenbond eist einde aan ING-plan](#)

[ING geeft retailer inzicht in transactiegegevens](#)