

ING zet big data-plan in ijskast

14-11-2014 08:35

ING houdt voorlopig geen proef om klanten op basis van hun betalingstransacties aanbiedingen van retailers te doen. Dat meldt het Financieele Dagblad.

Directeur particulieren Hans Hagens van ING Nederland liet eerder dit jaar weten dat de bank het betaalgedrag van klanten commercieel wilde uitbaten. Als een consument bijvoorbeeld ieder voorjaar tuingereedschap aanschaft, zou ING een gepersonaliseerde aanbieding van een tuincentrum kunnen doen.

Het plan zorgde voor veel ophef bij onder meer de Consumentenbond en politici. Na overleg met klanten, toezichthouders en consumenten- en privacyorganisaties concludeert de bank dat er interesse is bij 'een grote groep' klanten, maar dat de voorgenomen pilot dit jaar niet van start gaat. De gevoeligheid is volgens de bank niet per se de reden om het plan te parkeren. "Het betekent een flinke investering om het technologisch uit te voeren", aldus een woordvoerder. "Daarnaast is het de vraag hoe je die voordelen aan de klant precies gaat uitvoeren en programmeren."

Bestuursvoorzitter Ralph Hamers van ING Bank ziet nog steeds ruimte voor het plan. "De rijkheid en de hoeveelheid data vormen een goede basis voor aanvullende en op maat gesneden diensten", zei hij onlangs tijdens een toespraak in Londen. Als banken hun klanten met behulp van innovatie geen 'onderscheidende ervaring' geven, springen technologiebedrijven volgens hem in dat gat. "We moeten bewegen en een stap voor blijven", aldus Hamers.