

# Liever een betere rente dan korting op een tuinbankje

Laat ING eerst maar eens beginnen zelf betere aanbiedingen te doen aan de eigen klanten, schrijft hoogleraar Nico van Eijk.

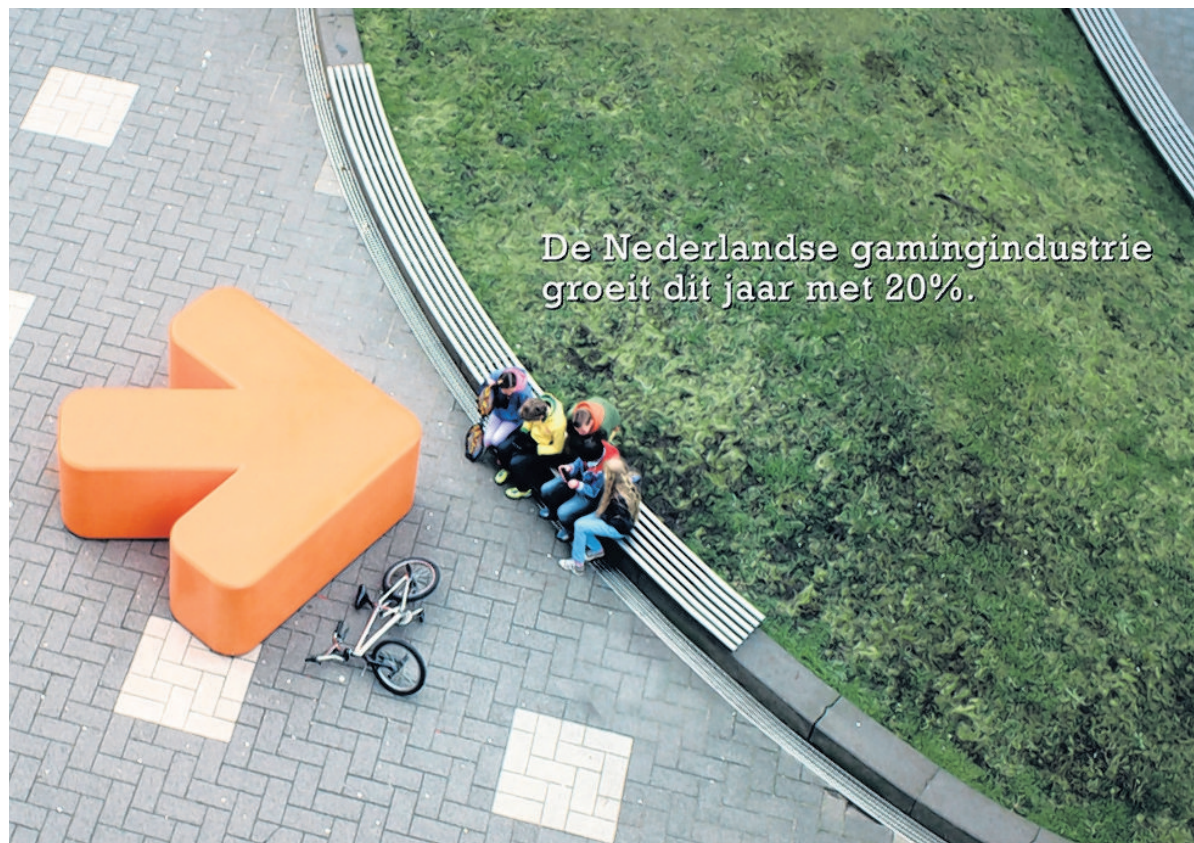
ING wil op de 'big data' trein stappen en de financiële gegevens van haar klanten commercieel gaan uitbaten voor branchevreemde activiteiten. Mensen die geld uitgeven in tuincentra krijgen aanbiedingen voor tuinspullen. Trouw-lezers die hun abonnementskosten automatisch laten afschrijven krijgen aanbiedingen om naar de Volkskrant of De Telegraaf over te stappen. Klanten die prostituees betalen met hun bankkaart, krijgen kortingsaanbiedingen van escort-bureaus. De laatste voorbeelden doen waarschijnlijk de nodige wenkbrauwen fronsen.

Privacy-regels laten niet toe dat ING zomaar klantgegevens voor dit soort marketingdoeleinden kan inzetten. Er zal door de klanten nadrukkelijke toestemming moeten worden gegeven. In diverse reacties ontbrak deze nuancering. Toestemming is niet het enige wat vereist is, ook moet die vrij worden gegeven. En daar wringt de schoen. Hoe vrij zijn bankklanten eigenlijk? Vaak verkeert men in een afhankelijke relatie, zeker als de hypotheek 'onder water staat' of er schulden zijn.

ING begeeft zich op een hellend vlak door bankgegevens in te zetten voor branchevreemde marketing. Daar waren die gegevens oorspronkelijk niet voor bedoeld en zo wordt de relatie tussen banken en gebruikers in de kern geraakt.

## Vertrouwen zoek

Vertrouwen en vertrouwelijkheid zijn twee van de grootste waarden in het bancaire systeem, dat heeft de bankcrisis nadrukkelijk bewezen. Hier ligt een mooie taak voor degenen die toezicht houden op de banksector. De Nederlandsche Bank, maar ook de Nederlandse Vereniging van Banken, die al een gedragscode kent over de verwerking van persoonsgegevens, zouden eens goed moeten nadenken over de mogelijk onbedoelde c.q. ongewenste consequen-



De Nederlandse gamingindustrie groeit dit jaar met 20%.

Reclamecampagne van ING. De bank informeert, maar niet over de hoogste spaarrente.

ties van wat ING voorstaat. Wat voor effect heeft het op het vertrouwen van klanten in andere banken en in het banksysteem als zodanig?

En al zou de ING een 'big data'-exploitant willen/mogen worden, moet er dan geen waterscheiding worden aangebracht tussen de financiële gegevens en gegevens die ING als 'big data'-exploitant autonoom vergaart. Een 'Chinese Muur', iets waar de banken al langer mee bekend zijn.

## Hypocriet

Maar er is nog iets anders. Eigenlijk druipt de hypocrisie van de plannen af. In het persbericht dat ING uitstuurde na alle ontstane commotie geeft de bank aan wat men eigenlijk

wil met de toepassing van 'big data': 'Verbetering van de dienstverlening aan onze klanten' staat nummer 1 op het lijstje van doelstellingen dat eindigt met als vijfde doelstelling 'Creëren van commerciële kansen'.

Waarom doet ING niet wat ze al lang mag met de gegevens, met de 'big data', van haar klanten: de dienstverlening verbeteren.

Waarom worden klanten er niet op gewezen dat het gunstig is voor hen om een hypotheek over te sluiten? Waarom wordt de klant met tegoeden er niet proactief op gewezen dat zijn geld via een andere spaarmogelijkheid meer rente opbrengt? Waarom wordt een klant die in de min staat niet automatisch de gelegen-

heid geboden zijn spaargeld over te hevelen omdat dit fors rente scheelt?

Begin bij jezelf: zet big data eerst maar eens in om de eigen dienstverlening aan de klant te optimaliseren. Daar is geen privacy-discussie voor nodig en de klant heeft er echt baat bij. Liever minder rente betalen en meer rente krijgen. Niks aanbieding van tuinbankjes van de Gamma.

Dit idee is overigens niets nieuws. In sommige landen zijn mobiele bedrijven verplicht om jaarlijks op grond van het belgedrag van de klant (zijn 'big data') het gunstigste aanbod te doen dat men in portefeuille heeft. Dat kunnen banken natuurlijk ook. Nederlandse Vereniging van Banken: misschien iets voor een gedragscode?



Nico van Eijk

hoogleraar informatierecht aan het Instituut voor Informatierecht (IViR), Universiteit van Amsterdam