

## 2014Z04894

Vragen van de leden **Merkies** en **Gesthuizen** (beiden SP) aan de Ministers van Financiën en van Veiligheid en Justitie over *het bericht dat ING adverteerders inzicht wil bieden in klantgedrag* (ingezonden 17 maart 2014).

Vraag 1

Wat is uw reactie op het bericht dat ING adverteerders inzicht wil bieden in klantgedrag?<sup>1</sup>

Vraag 2

In hoeverre is de pilot van ING in strijd met privacywetgeving en gedragscodes? Vindt u dat er bij deze proef sprake is van verwerking van persoonsgegevens op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 3

Kunt u bevestigen dat de verwerking van bijzondere persoonsgegevens in ieder geval is uitgesloten in deze proef?

Vraag 4

Hoe duidt u de uitspraak van directeur Particulieren Hans Hagens «Stel dat iemand jaarlijks een paar honderd euro uitgeeft bij tuincentrum A, dan kan het voor tuincentrum B heel interessant zijn om diegene een scherp aanbod te doen» in het licht van de toezegging van ING om nooit individueel herleidbare klantdata door te geven aan derden?

Vraag 5

Vindt u dat banken de betaalgegevens van klanten moeten kunnen gebruiken voor advertentiedoeleinden voor derden, ook als de klantgegevens niet bij derden terecht komen? Kunt u uw antwoord onderbouwen?<sup>2 3</sup>

<sup>1</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»

<sup>2</sup> «ING en het gebruik van klantdata» [http://www.ing.nl/nieuws/nieuws\\_en\\_persberichten/2014/03/ing\\_en\\_het\\_gebruik\\_van\\_klantdata.aspx?first\\_visit=true](http://www.ing.nl/nieuws/nieuws_en_persberichten/2014/03/ing_en_het_gebruik_van_klantdata.aspx?first_visit=true)

<sup>3</sup> «ING wil betalingsgedrag gebruiken voor adverteerders»

Vraag 6

Deelt u de mening dat de klant degene moet zijn die uiteindelijk bepaalt wat er met zijn data gebeurt, met andere woorden dat de klant degene is die eigenaar is van zijn data, behoudens het gebruik van de data door de bank voor het afhandelen van de geldtransacties en het beheer van de rekening?

Vraag 7

Wat wordt bedoeld met «expliciete toestemming», waarover een woordvoerder van het Ministerie van Financiën aangaf dat deze nodig is voor een dergelijk handelen door ING?

Vraag 8

Deelt u de mening dat het niet zo mag zijn dat klanten door te pinnen bij een bepaalde vestiging per definitie – onvrijwillig – meewerken aan het te gelde maken van hun data? Deelt u de mening dat een klant bij het betalen met zijn pinpas altijd en overal de mogelijkheid moet hebben om gevrijwaard te blijven van de door ING in nieuwsberichten voorgestelde handeling?

Vraag 9

Welke voorwaarden gaat u stellen aan de informatie welke de klant van de bank krijgt over mogelijke verzameling van data, de wijze waarop de klant deze krijgt en de wijze waarop aan de klant duidelijk wordt gemaakt hoe hij hierin een keuze kan maken voor dan wel tegen medewerking aan het te gelde maken van zijn data?

Vraag 10

Is er onderzoek van het CBP (College Bescherming Persoonsgegevens) naar dergelijk (potentieel) handelen door banken voorhanden?

Vraag 11

Hoe gaat u erop toezien dat ING bij het gebruik van Big Data altijd vanuit het klantbelang zal handelen?<sup>4</sup>

Vraag 12

Deelt u de mening dat de uitspraak «Als wij het niet doen doet Google het wel» van directeur Particulieren Hans Hagenaars weinig tot niets te maken heeft het centraal stellen van het klantbelang?<sup>5</sup>

Vraag 13

Hoe oordeelt u over het feit dat «customer intelligence» niet alleen bedoeld zou zijn om klanten extra financieel voordeel te bieden, maar ook een bron van inkomsten vormt voor banken en hun concurrentiepositie beschermt? Is het in uw ogen noodzakelijk dat banken hun activiteiten op deze manier uitbreiden voor de versterking van hun (financiële) positie?<sup>6</sup>

Vraag 14

Kunt u de uitspraak van Bouwe Kuik (adviesbureau IG&H Consulting), «Er is geen bank die geen project heeft lopen om customer intelligence te gaan gebruiken», bevestigen? Kunt u inzicht geven in deze projecten per bank?<sup>7</sup>

Vraag 15

Hoe verhoudt de pilot van ING zich tot het beoogde vertrouwensherstel van de burgers in de banken? Wat is uw oordeel over deze pilot vanuit het perspectief van de vertrouwensherstelvraag?

<sup>4</sup> «ING en het gebruik van klantdata» [http://www.ing.nl/nieuws/nieuws\\_en\\_persberichten/2014/03/ing\\_en\\_het\\_gebruik\\_van\\_klantdata.aspx?first\\_visit=true](http://www.ing.nl/nieuws/nieuws_en_persberichten/2014/03/ing_en_het_gebruik_van_klantdata.aspx?first_visit=true)

<sup>5</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»

<sup>6</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»

<sup>7</sup> FD (10 maart 2014): «ING geeft adverteerder inzicht in klantgedrag»

**Toelichting:**

deze vragen zijn aanvullend op eerdere vragen terzake van de leden Schouw en Verhoeven (beiden D66), ingezonden 12 maart 2014 (vraagnummer 2014Z04555), Aukje de Vries en Van Oosten (beiden VVD), ingezonden 13 maart 2014 (vraagnummer 2014Z04664)