



Tribe Klant Informatie Management  
Postbus 1800, 1000 BV Amsterdam  
Telefoon 0900 06 64 (10 cent per minuut)

### Consumentenbond

t.a.v. De heer B Schellekens,  
Enthovenplein 1,  
Postbus 1000,  
2500 BA Den Haag

ING Bank N.V., statutair gevestigd te Den Haag  
Handelsregistratie nr: 33031431 Amsterdam

**Datum**

24 oktober 2016

**Behandeld door**

C.J. van der Horst

**Telefoon**

06 54 23 00 69

**Onderwerp**

Verbetering machtigingen

**E-mail**

[hans.vd.horst@ing.nl](mailto:hans.vd.horst@ing.nl)

Geachte heer Schellekens,

In navolging op mijn brief d.d. 15 juni 2016, kan ik u meedelen dat we naar aanleiding van reacties van klanten, zoals ook door de consumentenbond gesignaleerd een verbetering hebben aangebracht in de wijze waarop gegevens behorende bij machtigingen in het internetbankieren zichtbaar zijn. Het belangrijkste bezwaar van een deel van onze klanten was dat alle rekeningen waarop de klant bevoegd is, direct zichtbaar waren op de Home-pagina. Ook werden de saldi van alle rekeningen inclusief de rekeningen waarover de klant gemachtigd was bij elkaar opgeteld.

Daarom hebben wij dit aangepast zodat:

- Op de Home-pagina alleen de eigen rekeningen van de klant met zijn saldi zichtbaar zijn.
- De rekeningen waarop de klant gemachtigd is (kinderen en overige gemachtigden), staan onzichtbaar onder het kopje "Andere rekeningen". Indien de klant deze wil inzien, dan klikt hij daarop en worden de rekeningen en de saldi getoond.
- Onder de button 'Overzicht saldo' kan de klant een overzichtspagina oproepen. Op deze pagina worden zijn eigen Betaalrekeningen en Spaarrekeningen getoond inclusief het totaalsaldo. Hier staat eventueel ook de Groeigroter Spaarrekening van het minderjarige kind van de klant bij. Onder dit overzicht staan apart de Betaalrekeningen en de Spaarrekeningen waarop de klant gemachtigd is, zonder totaalsaldo.
- Bij het overzicht onder de button 'Sparen', staan de rekeningen van de klant en de gemachtigden nog wel in hetzelfde overzicht. Hoewel hier geen klachten over zijn, wordt bekeken of we dit ook niet moeten splitsen.

Wij onderzoeken momenteel de mogelijkheden voor verdere verbeteringen. Bijvoorbeeld door het mogelijk te maken, dat klanten zelf kunnen kiezen of ze hun gemachtigde wel of geen inzage in transacties geven of dat een gemachtigde wel of geen toegang tot spaar- en beleggingsrekeningen krijgt.

Met vriendelijke groet,

ING Bank NV

C.J. (Hans) van der Horst

Directeur Klant Informatie Management