



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

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

### **Consumentenbond**

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

<b>Datum</b>	<b>Referentie</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Behandeld door</b>
15 juni 2016	BSCHELLEKENS/7894	06 54 23 00 69	C.J. van der Horst
<b>Onderwerp</b>	<b>Email</b>		
Veel klachten over machtigingen	hans.vd.horst@ing.nl		

Geachte heer Schellekens,

Dank voor uw brief d.d. 2 juni 2016. Wij betreuren het ten zeerste dat een aantal klanten ontevreden is over de manier waarop de machtiging nu zichtbaar is in de internetbankieromgeving. ING kent een zeer groot aantal klanten dat een gemachtigde heeft aangewezen om hun bankzaken te kunnen doen. In het verleden werd deze machtiging gebruikt om via papieren overschrijvingskaarten en papieren afschriften bankzaken voor de rekeninghouder te kunnen verrichten. Daarnaast bestond er ook een machtiging om dit uitsluitend via internet te doen. Deze beide machtigingen die naast elkaar bestonden leverden voor klanten, maar ook medewerkers verwarring op. Daarom hebben we de keuze gemaakt om tot één soort machtiging over te gaan, die aansluit bij de gebruikerswensen van de overgrote meerderheid van onze klanten, namelijk een machtiging waarbij de gemachtigde via zijn MijnING omgeving transacties kan uitvoeren en inzage heeft in de rekening(en) waarop hij gemachtigd is. Deze verandering is voorafgaand aan de invoerdatum schriftelijk aan zowel de rekeninghouder (de machtiginggever) als de gemachtigde bekend gemaakt.

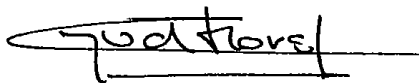
Wij hebben naar aanleiding van deze verandering veel positieve reacties gehad. Helaas bleek er ook nog een klein aantal, meestal oude machtigingen te bestaan, die voor de klant en gemachtigde onzichtbaar waren geweest en dus blijkbaar vergeten. Dit heeft ertoe geleid dat een aantal klanten hun oude machtigingen heeft ingetrokken.

**Datum**  
15 juni 2016

**Pagina**  
2

Verreweg de meeste bestaande gemachtigden hadden via MijnING al inzage in de rekening waarop ze gemachtigd waren en aangezien wij daar tot op heden nooit klachten over ontvingen, was onze inschatting dat dit ook zou gelden voor de nieuwe groep klanten. De afgelopen weken hebben we enkele tientallen reacties gekregen op deze wijziging. Mede naar aanleiding van uw signaal, hebben wij besloten om op termijn de zichtbaarheid van de machtiging in MijnING aan te passen, waarbij de gemachtigde zelf zijn instellingen kan kiezen en daarmee de machtiging zichtbaar of onzichtbaar kan maken in zijn MijnING omgeving. We zullen u op de hoogte brengen zodra dit gereed is.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'C.J. van der Horst', written over a horizontal line.

ING Bank NV  
C.J. (Hans) van der Horst  
Directeur Klant Informatie Management