

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1866

Vragen van de leden **Van Bommel** en **Tony van Dijk** (beiden PVV) aan de ministers van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie en van Financiën over *de storingen bij ING* (ingezonden 10 februari 2012).

Antwoord van minister **De Jager** (Financiën) (ontvangen 16 maart 2012).

Vraag 1

Bent u bekend met de storingen bij de bank ING (en de reactie van ING op de vele storingen van afgelopen tijd), waardoor internetbankieren bij ING veelvuldig onmogelijk was?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Deelt u de mening dat de ING te allen tijde bereikbaar moet zijn voor klanten die willen internetbankieren en dat een continue toegankelijkheid goed is voor de omloopsnelheid van geld en daarmee voor de economie? Zo nee, waarom niet?

Bent u bereid een gesprek aan te gaan met de directie van ING, om duidelijk te maken dat er een back-upstelsel voor internetbankieren gerealiseerd moet worden binnen afzienbare tijd? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2 en 3

Met de leden Van Bommel en Van Dijk ben ik eens dat een goed functionerend betalingsverkeer essentieel is. In Nederland verkeren wij in de gelukkige omstandigheid dat in het algemeen ons betalingsverkeer goed functioneert en efficiënt is ingericht, waardoor ook de kosten van betalingstransacties relatief laag zijn. Van ING heb ik begrepen dat zij, omdat zij er belang aan hechten dat hun klanten vertrouwen hebben en houden in het betalingsverkeer van ING, met regelmaat hun systeem evalueren. ING heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar de oorzaken van de storingen en dit ook besproken met de Nederlandsche Bank. De recente storingen waren het gevolg van een uitzonderlijke samenloop van omstandigheden met betrekking tot menselijk falen en techniek. ING heeft een aantal verbeterpunten in techniek, processen en communicatie onderkend en is direct begonnen om deze maatregelen te implementeren.

¹ NRC Handelsblad 08-02-2012, voorpagina.

In reactie op de vragen van de leden Van Bommel en Van Dijck, merk ik op dat ik van ING heb begrepen dat ING reeds jaren een volledige achtervang van het internetbankieren- en betaalsysteem bezit. Dit betreft een uitwijkomgeving waarin permanent schaduwdraaiende systemen zijn geïnstalleerd. Systemen die dus een 100% kopie zijn van de primaire productiesystemen en die in noodsituaties ingezet kunnen worden. Overschakelen naar dit reservesysteem kost enige uren. Als er een incident is, heeft inzetten van het reservesysteem daarom pas zin als het probleem niet binnen enige uren verholpen kan zijn.

Het belang dat ING heeft bij het behoud van het vertrouwen van klanten is in mijn ogen verder dusdanig, dat dit op zichzelf al voldoende stimuleert tot het optimaliseren van de internetbankier-omgeving. Gelet op vorenstaande zie ik geen redenen om hier met de directie van ING verder nog over van gedachten te wisselen.