

## 2018Z05230

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Financiën over *foute overboekingen bij ING* (ingezonden 22 maart 2018).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Drie miljoen dubbele afboekingen bij ING?»<sup>1</sup>

Vraag 2

Klopt het dat er steeds vaker fouten worden gemaakt bij banken met overboekingen? Hoe vaak kwam dit in het verleden voor en komt het nu nog voor?

Vraag 3

Wat is de oorzaak van deze fout? Is deze fout menselijk of houdt deze verband met bijvoorbeeld DDoS-aanvallen of automatiseringsproblemen?

Vraag 4

Hoe lang kunnen mensen niet bij hun geld? Als mensen vanwege een dubbele afschrijving ineens niet kunnen betalen, bijvoorbeeld bij een tankstation, hoe wordt dit dan opgelost? Worden klanten dan gecompenseerd?

Vraag 5

Is er verschil tussen banken in gemaakte fouten? Scoren ABN en ING bijvoorbeeld slechter dan ASN of Triodos op dit gebied?

Vraag 6

Hoe vaak viel de dienstverlening bij banken uit door respectievelijk technische storingen, DDoS-aanvallen en menselijke fouten?

Vraag 7

Deelt u de mening dat ontslagen en heel geringe salarisstijging van medewerkers, duurdere betalingspakketten voor klanten en storingen, tot het inzicht moeten leiden dat ING moet afzien van verdere voorstellen voor hogere beloningen van de top met weer een nieuwe «competitive remuneration policy», zoals vorige week aangekondigd?

<sup>1</sup> <https://nos.nl/artikel/2223594-drie-miljoen-dubbele-afboekingen-bij-ing.html>

Vraag 8

Als een bank drie miljoen fouten maakt, zou u dat dan kwalificeren als een prestatie op «Eredivisie» niveau?